口才四绝

做一个懂心理会销售，懂幽默会演讲的人

（套装4册）



幽默与口才

HUMOR AND ELOQUENCE

若沐 著

一本写给不懂幽默社交者的赋能书！

懂幽默，人人都喜欢你；
口才好，人生由你掌控。

语言正经太无趣
一脸严肃没气氛
表情古板令人厌
为什么就是不受人待见？

6大场景+实用技巧

7天练就幽默话术
提升气场魅力，让你在任何场合都受人欢迎！



天津出版传媒集团
天津科学技术出版社



总　目　录

目　录

版权信息

书名：幽默与口才

作者：若沐

出版方：天津科学技术出版社

出版时间： 2019年 11月 01日

ISBN：9787557666811

前言

幽默是一种说话技巧，更是一种为人处世的生活哲学。心理学家赫布·特鲁说过：“幽默可以润滑人际关系，消除紧张情绪，缓解精神压力，使生活变得更加富有情趣。它把我们从自己的小世界里拉出来，使我们一见如故，寻得益友。它帮我们摆脱窘境，增强信心，在人生的道路上迎难而上。”可见，幽默有多么重要。

一个富有幽默感的人，他的生活必然是充满阳光的，处处都能发现幽默元素，处处都能发现快乐，不仅个人生活丰富多彩，而且在人际交往中也颇受欢迎，跟任何人都能聊得来，相处融洽。

因此，在人际交往中，只要你能巧妙运用幽默，就能增加你的人气，提升你的魅力。幽默像一座桥梁，可以拉近人与人之间的距离，填补人与人之间的鸿沟。

在现实生活中，大家可能都有这样的感受：那些谈吐幽默、能给大家带来快乐的人，往往会更受欢迎，更容易成为大家关注的焦点；而总是以一副冰冷面孔示人的人，即便心地善良，也会给人一种难以相处的感觉。所以，学会幽默一点，我们会更受欢迎。

幽默可以运用在生活中的任何一个地方，无论在办公室里、谈判桌上，还是在人际交往、家庭中，幽默的人总能将一切事务处理妥当，并且赢得大家的一致认可。在发生矛盾、产生摩擦时，幽默更是缓和矛盾、避免摩擦升级的有效方法。

本书分上下两篇，上篇讲解幽默的力量，下篇讲解幽默在各种场合的应用。不仅告诉读者幽默会对人产生怎样的影响，还通过各种实用的幽默案例来分析如何在生活的各个方面运用幽默，从而顺利地解决遇到的一切尴尬和矛盾。

读过本书之后，你会发现：批评别人时用幽默的方式表达，效果会更好；在别人蛮不讲理时幽默地予以回击，既显示自己的大度，又让对方无言以对；拒绝别人时用幽默言语表达观点，既能博人一笑，又能让人知难而退……希望你能够每时每刻都用幽默对待生活中的一切不如意。

此外，幽默不只是一门语言艺术，也是一种人生态度和生活方式。我们应该学会如何活得开心，活得自在。在此，希望每个人都能和幽默在一起，驱散困苦的愁云，让周遭充满愉悦；希望每个人都能和微笑做朋友，变得浪漫满怀。更希望你的幽默不仅能够给自己带来快乐，还能够帮助别人拥有幸福和美满的生活！

上篇　幽默的力量——趣味话术成就魅力口才

第一章　会说幽默话，与任何人都聊得来

> 无趣的语言，即便千言万语也只不过是噪音而已。而幽默的语言，即便只有一句，也能令人心情愉悦。幽默可以为语言增添活力，让听众如沐春风。幽默的话语，能轻易打开那扇紧闭的沟通之门，让交谈不再乏味，且变得精彩而愉悦。一个幽默的人，能将欢声笑语带到任何一个地方，也必将受到人们的喜爱。

幽默，让你拥有与众不同的魅力

林语堂说过："幽默是一种人生态度。"在生活中，无论你身处何处、位居何职，只要能以幽默的态度面对周遭的人和事，你的人生就注定充满欢声笑语。即使遭遇变故，只要乐观向上，也能够获得不一样的人生。

一个懂得幽默的人，通常具有常人难以抵挡的巨大魅力，他们不仅风趣，还显风度。在任何场合、任何时间，他们总能通过幽默的方式去面对困难、解决问题，在阵阵笑声之中，他们就已经赢得了人心，获得了拥戴。

美国前总统林肯是一个颇受人们爱戴的人，他为解放黑奴所做的努力，翻开了美国历史的新篇章，他也因这一壮举而受到后人的景仰和赞扬。

从林肯取得的成就便能看出，他的才能并非一般人所能企及。然而，所谓“金无足赤，人无完人”，林肯当然也有自己不完美的一面——他的相貌有些丑陋。

林肯走在大街上的时候，人们看到他都不愿多看几眼，可见他丑陋到了何种程度。但是林肯非但没有失去信心，反而勇于拿自己的相貌开涮，这为他赢得了很多选民的支持。

在竞选的过程中，很多竞争对手都拿林肯的相貌说事，以此讥讽林肯。在一次竞选中，竞争对手嘲讽林肯是个两面派，林肯并没有直接反击，而是拿自己的相貌幽默了一番。他面带微笑地说：“假如我真的有另外一副容貌，我又怎么会以这副容貌出现在大家面前呢？”

林肯以幽默的方式进行了回击，不仅轻易化解了对方的恶毒攻击，而且展现了自己十足的信心。更重要的是，这种自嘲式的回击，展现了他的肚量，让人看到了他那与众不同的人格魅力。由此，选民们对林肯产生了亲切感和信任感，这为他赢得竞选立下了汗马功劳。

面对恶意的挑衅，林肯没有大发雷霆，而是用自己的风趣和风度，将对方的攻击化于无形之中。这种看似温柔的回击，其实比言辞犀利的反击更加有效。试想一下，如果林肯针锋相对地进行还击，对方也以更加恶毒的语言进行反击，那么双方的形象就会严重受损，这对双方都没有任何好处。借助一个小小的幽默，林肯降低了对方的攻击欲望，更升华了自己的形象，真可谓一举多得。

一个真正幽默的人，一定是真挚而诚恳的。他没有华丽的伪装，也没有虚假的语言，展现在人们面前的，完全是一个“赤裸裸”的自己。

一个真正幽默的人，他的幽默是一种源自内心深处的爱。只有带着深切爱意的幽默，才能抵达灵魂深处，开出美丽的心灵之花。

一个真正幽默的人，通常具有丰富的知识，如此方可审时度势、信手拈来地运用幽默，灵活自如地应对各种可能出现的难题。

一个真正幽默的人，会用幽默的方式给人带去欢乐和笑声，会想方设法地说出让人听起来更加舒服和满意的话。

一个真正幽默的人，已经掌握了平衡庄严和风趣的方法，这使得他能够恰到好处地施展自己的幽默，既不会太过严肃，又不会幽默过头。

可以说，只有真正幽默的人，才能拥有幽默的力量，才知道如何借助这种力量去展现与众不同的个人魅力。

给聊天加点儿幽默，让氛围融洽起来

美国心理学家赫布·特鲁说过：“幽默可以润滑人际关系，消除紧张情绪，缓解精神压力，使生活变得更加有趣。它将我们从自己的小世界里拉出来，使我们一见如故，寻得益友。它帮我们摆脱窘境，增强信心，在人生的道路上迎难而上，勇攀高峰。”

很难想象，幽默的作用竟然如此之多，幽默的力量竟然如此之大。

幽默是一种非常奇妙的力量，看不见、摸不着，但是只要在聊天的时候加上一点幽默，那么整个聊天过程就会变得令人愉悦和舒心。

一个优秀的沟通者，或许不是最能说会道的人，但是，他们大多十分善于运用幽默，通过各种幽默的方式，让听众更容易接受他们所要传达的信息或思想。

王蒙是一位大家耳熟能详的作家，此外他还是一位十分著名的幽默大师。在他看来，“幽默感是智力上的优越感”，他平时说话自带喜感，作品中同样不乏幽默、诙谐的语言。

一次，王蒙应邀到上海的一所大学演讲。在演讲开始之前，听众的热情并不是很高，所以现场的氛围不是很热烈。于是，王蒙以幽默的方式开始了自己的演讲：“我这几天身体不太好，感冒咳嗽，不大能说话，还请大家谅解。不过，我想这也不一定是坏事，这是在时刻提醒我多做事少说话……”

此言一出，立刻将听众的情绪调动了起来。听众们将所有的注意力都集中在王蒙的演讲之中，而王蒙的幽默语言也给听众们带来了无比欢愉的感受。直到演讲结束，听众们依然沉浸在演讲之中，大有意犹未尽之感，很渴望王蒙能够多讲一些。

演讲的成功，就在于王蒙将幽默融入其中，他的幽默语言令听众感觉亲切而自然，也改变了听众头脑中演讲相对乏味和刻板的固有印象。

在王蒙的一些作品中，诙谐、幽默的语言可谓俯拾皆是。比如，他在《黄杨树根之死》中写道：“大风起兮云飞扬，大火起兮书烧光，无牵无挂兮游四方……咚、咚、锵！”

幽默的语言能够增强文章的可读性，更能吸引读者关注的目光，这是一种拉近作者与读者之间距离的极好方法。

在日常生活中，幽默同样是不可或缺的黏合剂。无论是同学聚会，还是家庭聚餐，在众人突然陷入沉默或是因某些事情感觉别扭的时候，如果有人说个小笑话，那么交谈的氛围就会立刻变得融洽起来，彼此之间的交流也会变得顺畅起来。

在与人轻松地聊天时，幽默显然是必不可少的调味剂之一。在轻松的氛围中，如果讲一些过于严肃的话题，反而无法得到对方的认同，如果能在讲话中加入一些幽默元素，则能更好地贴合氛围，也就更容易得到对方的认可，让对方会更愿意与你进行交流。

抓住“笑点”，用你的幽默帮助他人乐观起来

归根结底，幽默的实质就是一种乐观的精神。无论面对什么环境，遭遇什么挫折，幽默都能帮助我们笑对人生。

没错，已经发生的事情完全无法改变，人生的悲惨遭遇也不会因为幽默的心态而离去。但是我们通过幽默的手段，可以暂时摆脱困顿，并将注意力放到好的一方面。

在一起严重的交通事故现场，一位消防员救出了一位老人，结果发现老人正是自己那个右手有残疾的邻居。他急忙关切地问道：“怎么样？感觉还好吗？”

老人微笑着答道："再好不过了，从今以后我再也不会感觉两只手不一样长了。"

消防员十分诧异："怎么？你的右手什么时候好了？"

老人继续笑着说："那倒不是，因为我的左手也被压坏了。"

面对已经发生的灾难，老人没有过多的悲观和失望，因为他很明白，既然事情无法改变，那就只能改变自己的心态，与其悲伤难过，不如一笑而过，用幽默淡化自己的伤感，也能让消防员感到一丝安慰。

一位父亲带着自己的孩子到公园去玩，看到公园里的秋千，孩子非要去玩，尽管父亲已经告诫孩子要注意安全，但是孩子还是一不留神从秋千上摔了下来，疼得他号啕大哭起来。

父亲急忙走到孩子身边，扶起他之后进行了认真的检查，确认孩子并没有受伤之后，幽默地对孩子说："好了，现在我们可以向大家宣布，今天的表演到此结束，感谢大家的欣赏！"

周围的人听到父亲的话后，都哈哈大笑起来，孩子也破涕为笑，开心地和父亲一起走了。

孩子的哭泣并没让父亲乱了方寸，他的幽默让孩子和众人都感受到了快乐。有这样一个父亲，孩子是幸运的，从父亲的身上，孩子能够学会乐观面对生活中的一切，这是他人生中最宝贵的财富。

小丽的老板是个性情急躁的人，对小丽的要求总是十分严格。

一天，小丽拿着一份文件走进老板的办公室，可是没过几分钟，办公室就传出了老板的吼声："你写的这叫什么东西？我看跟中学生的水

平差不多！”

片刻之后，小丽满脸通红地从老板的办公室里走了出来。阿强立刻迎了上去，对小丽说：“小丽啊，别往心里去，老板是在夸你呢！你昨天不是说老板说你只有小学生的水平嘛，一天的工夫，你已经有了很大的进步啊！”

听了阿强的话，小丽的脸上泛起了笑容：“也是啊，我进步还挺快的呢！”

阿强的一个小玩笑，让小丽的心情有了极大的好转，这种效果是其他语言无法达到的。

所谓“一念天堂，一念地狱”，一个人能够拥有怎样的人生，完全取决于他如何看待自己。倘若将事情看得过于严重，人生就会变得沉重难当；倘若能以豁达的心态面对一切，人生就会变得轻松而多彩。

无论在生活中经历什么，幽默都是一种最美妙的调和剂。只要能够准确抓住“笑点”，无论在任何时间、任何地点，面对任何事情，都可以用幽默的方式去表达自己的观点。

幽默赞美，提升沟通的舒适度

喜欢听到称赞是人的天性，任何一个听到别人赞美的人，都会情不自禁地心花怒放。如果能在赞美中融入一些幽默的元素，那就会让人更开心、更舒心。

爱因斯坦是科学界当之无愧的巨擘，除了研究科学，他对喜剧泰斗卓别林的表演也十分感兴趣，对卓别林本人更是赞赏有加。

1926年，爱因斯坦到美国加利福尼亚州讲学，他很想与卓别林见上一面，于是让人向卓别林传达了自己的想法。卓别林欣然同意，并设宴款待爱因斯坦。由此，两个人成了莫逆之交。

1931年，卓别林的电影《城市之光》在洛杉矶大剧院隆重首映。

正在洛杉矶参加学术会议的爱因斯坦应邀出席仪式，为好友卓别林捧场。当两个人一同出现在众人的视线中时，人群中爆发出阵阵的欢呼声。卓别林对爱因斯坦说："人们对我欢呼，是因为他们对我了如指掌；他们对你欢呼，是因为他们根本搞不懂你。"

"这是什么意思？"爱因斯坦一头雾水。

"什么意思都没有。"卓别林笑着说。

1936年，卓别林的另一力作《摩登时代》公开上映，赢得一片叫好声。爱因斯坦看完这部电影之后，给卓别林写了一封信。信中说："你出演的电影《摩登时代》，任何一个人都能看得懂，你一定可以成为一个伟人。"

卓别林收到信之后，连忙给爱因斯坦回信："我更加佩服你，虽然没人能看懂你的"相对论"，但是你已经是一个伟人了。"

从卓别林的信中，我们可以看出"他们对你欢呼，是因为他们根本搞不懂你"这句话的真正含义，其实就是赞美爱因斯坦提出了"相对论"，只是这种赞美有些含蓄和幽默，爱因斯坦没能及时理解过来而已。这两位在各自领域取得非凡成就的人，以幽默的方式向对方表达自

己的欣赏和赞美之情，无疑让对方感觉更加亲切、更加受用。

这就是幽默赞美的魔力，它就像吹动铜铃的一阵微风，给人带来清新舒适的感觉。在交谈中加入适度的幽默赞美，可以迅速提高交谈的舒适度，使双方的关系快速升温，有助于顺利达成沟通目标。

个性化幽默，才是真正的幽默大咖

在我们身边，幽默的人随处可见，但是能够称为幽默大咖的人，不过是凤毛麟角而已。一个善于运用幽默的大咖，往往能将幽默和自己的特点完美地融合在一起。

在生活中，人们常说："适合自己的，就是最好的。"这句话放在运用幽默方面，同样十分适用。就不同的幽默方式而言，并没有好坏之分，也没有孰优孰劣的差别。幽默大咖之所以能够称为大咖，就是因为他们能找到并能完美地运用属于自己的幽默方式。对于他们来说，幽默就像他们身体里流淌的血液一样，是生命不可或缺的组成部分。

美国前总统柯立芝做过律师，这让他形成了谨言慎行的处事风格。按照通常的经验，严肃的人往往不善幽默，但是在柯立芝身上，这种经验完全无法得到验证。相反，他的惜字如金恰恰成就了他那颇具讽刺意味的幽默风格。

柯立芝平时总是寡言少语，所以很多人以能够和他交谈为荣。

一次，柯立芝应邀参加一个宴会，他的身边坐着一位高贵的夫人。

这位夫人绞尽脑汁地想和柯立芝多说几句话，但是始终没能如愿。后来，她想到了一个办法，说：“柯立芝先生，我已经跟别人打赌了，我一定能让您说出三个字以上。”

这位夫人本想让柯立芝反驳自己，然而柯立芝只是淡淡地说道：“你输了！”

还有一次，一位社交名媛和柯立芝坐在一起。在她滔滔不绝地发表见解时，柯立芝始终一言不发。这让她心有不甘，于是对柯立芝说：“总统先生，您太过沉默了。我一定有办法让您说上几句话，至少也要说出两个字以上。”

柯立芝没有直接回答，只是小声嘟囔了两个字：“徒劳！”

这就是柯立芝的幽默风格，简单、直率，既保持了自己的风度，也达到了一鸣惊人的效果。

我们熟知的美国小说家马克·吐温，也是一位卓越的幽默大师。

马克·吐温对自己的着装不是非常在意，即使到别人家做客的时候也不穿衣领、不打领带，他的妻子对此颇有微词。

一天，马克·吐温的妻子又因为他的着装而牢骚不断。马克·吐温忍无可忍，于是找出一个衣领和一根领带，认真地打包装好之后，派人将它们送到刚刚做客的朋友家去，一同送去的还有一张纸条。

纸条上写着：在刚刚拜访您的半个小时中，我没穿衣领，也没打领带。现在特意将这两样东西呈上，请您务必认真看上半个小时，然后再给我送回来。

面对妻子的抱怨，马克·吐温以幽默的方式进行了回应。这不仅表达了自己的观点，而且让妻子在笑声中平复了情绪。

在现代社会，生活节奏日益加快，人与人之间的交流越发频繁，各种信息也不断地涌入人们的生活之中。如何才能快速地给对方留下深刻的印象？幽默元素、幽默手段绝对是一个十分有效的方法。

明末清初的文学家和戏剧家李渔说过："妙在水到渠成，天机自露，我本无心说笑话，谁知笑话逼人来。"从中可以看出，幽默的最高境界便是真实而自然，且挥洒自如，毫无做作之感。想要做到这一点，只有将幽默融入自己的个性之中，让幽默和个性合二为一，变成一个不可分割的整体。倘若一个人可以做到这一点，那么他的幽默就是世界上独一无二的幽默。

第二章　幽默有技巧，趣味笑语彰显个人魅力

> 虽然每个人都有自己的幽默方式，但是幽默依旧有一些通用的技巧需要我们学习和掌握。比如，夸张、类比、断章取义、一语双关、自相矛盾等。其中的任何一种幽默技巧都有其自身的特点，效果也会不一样。如果你能熟练掌握这些幽默技巧，做到融会贯通，就能得心应手地运用幽默，彰显自己的魅力，在沟通中获得他人的好感。

适当夸张，幽默是高于生活的艺术

我们运用夸张式的幽默，可以将事物无限度地夸大或缩小，进而营造出一种极不协调的幽默效果。

有一次，马克·吐温坐火车去一所大学授课。

火车的速度很慢，而马克·吐温约定的授课时间就要到了，这让马克·吐温非常着急。面对这种情况，马克·吐温决定采取办法以发泄心中

的不满。

等列车员检查车票时，马克·吐温拿出一张儿童票递给他。这位列车员很风趣地对马克·吐温说："太有意思了，我还真没看出来您是个儿童呢！"

"我买火车票的时候还是个儿童，可是现在已经不是了。这都是因为火车的速度实在是太慢了！"马克·吐温抱怨道。

火车的速度或许确实很慢，但是决不至于让一个人从儿童长成大人。马克·吐温想要表达的是火车速度太慢。他很聪明地选择了幽默的方式，通过放大火车车速缓慢的事实，让人忍俊不禁的同时，巧妙地提出了自己的抗议。

在一些艺术形式和艺术作品中，夸张的手法常常会得到更多的运用。

在中央电视台春节联欢晚会的舞台上，赵本山和宋丹丹、崔永元合作过一个节目，名叫《说事儿》，其中有一个十分精彩的桥段。

白云（宋丹丹饰）："你说就他吧，就好给人出去唱歌，你这嗓子能唱吗？那天呢，就上俺们敬老院去给人唱歌，总共底下坐着七个老头儿，他'嗷'一嗓子喊出来，昏过去六个。"

小崔（崔永元饰）："那不还有一个呢嘛！"

白云："还有一个是院长，拉着我手就不松开了，那家伙可劲儿摇啊，'大姐啊，大哥这一嗓子太突然了，受不了哇，快让大哥回家吧，人家唱歌要钱，他唱歌要命啊！'"

白云的话明显带有夸张的成分，即使嗓子真的很差劲，也不至于一下吓昏六个人，这是用夸张的方式来说明黑土（赵本山饰）的嗓音条件有多差，歌声有多么恐怖。因为夸张的程度让人吃惊，才制造出令人捧腹的幽默效果。

当我们与人交流的时候，用夸张的方式给予对方巧妙的暗示，非常容易制造出与众不同的幽默效果。

类比幽默，在惬意中感受“比较”的乐趣

我们生活的这个世界，总体而言是和谐统一的，但是在某些具体的表现上，难免会出现一些偏差，比如在内容和形式、愿望和结果、理论和实际等方面，总会出现一些不协调的情况，这种不协调呈现出强烈的对比感受，由此产生了幽默、有趣的一面。

将互不相干甚至完全相反的事物放在一起进行对照，会给人一种不伦不类的感觉，我们通过展示其中的差异，能够给人更加深刻的感受。在类比幽默中，对比双方的差异越显著，其呈现出的不协调程度就越深，给人带来的幽默感就越强烈。

李老太的女儿准备结婚，没跟李老太商量，却让李老太准备嫁妆。李老太非常生气，对女儿说：“结婚这么大的事你都不和我商量，我才不给你准备嫁妆呢！”

母女两个因此而大吵起来，引得附近的邻居都来围观。

邻居陈大伯对李老太说：“你不能责怪你的女儿不和你商量啊！”

李老太问：“为什么这么说？”

陈大伯反问：“你当年结婚的时候不是也没和她商量吗？”

李老太一时哑口无言，她的女儿却高兴了起来。

陈大伯又转过身对女儿说：“你妈不给你买嫁妆是她的不对，可是她结婚的时候，你给她买嫁妆了吗？人要公平才行啊！”

母亲结婚和女儿商量是不可能的事情，女儿给母亲买嫁妆也是不可能的事情，将这些事件并列在一起，显然没有存在的基础。通过这种对比来表现母女的矛盾，说明俩人都没有为对方考虑。经陈大伯点拨，相信两个人都会反思一下自己的行为，为对方做出一些改变。

一个老婆婆每个周末都进城卖鸡蛋，她问城里的商人：“今天的鸡蛋多少钱一个？”

商人很随意地回答：“一毛钱一个。”

“才一毛钱一个，实在是太便宜了！”

“是啊，商人们昨天召开了一个会议，决定每一个鸡蛋不能超过一毛钱。”

老婆婆无奈地摇了摇头，只能把鸡蛋卖掉。

又一个周末，老婆婆又到城里卖鸡蛋，又见到了那个商人。

商人看了看鸡蛋，说：“这次的鸡蛋也太小了。”

“是啊，”老婆婆说，“我家里的母鸡昨天也召开了一个会议，它们觉得鸡蛋一毛钱一个太便宜，所以不愿意费劲下大个的了。”

一个是人参加的会议，一个是鸡参加的会议，将两者进行类比，妙趣横生。老婆婆用商人的方式进行回应，让商人哑口无言，无法反驳。

总之，采用类比的幽默方式，能让人在轻松和惬意中感受到“比较”的乐趣。

断章取义，抓住重点就能引起轰动

关于断章取义，相信大家都很熟悉。在一些媒体上，总能看到非常有噱头的标题，这些吸引人眼球的标题，有些是断章取义的结果，它们多截自于某个明星或重要人物的话或故事，这样做的目的无非是引起轰动效应，赢得更多关注。

媒体做出这样的选择，是因为其需要赢得更多关注的目光，因此即使断章取义会误导读者，媒体也要坚持做下去。再者说，虽然断章取义有失偏颇，但是文章内容并没有背离事实，因此很难说它欺骗读者。从道德舆论方面来说，这样做可能会让人反感，但是只要能够达到吸引读者的目的，就已经算是成功。

一位主教乘飞机抵达纽约，刚刚下飞机就被记者围得水泄不通。有一位记者故意刁难主教，问他：“您想去夜总会吗？”主教不愿意正面回答记者的问题，便笑着反问记者：“纽约有夜总会吗？”

第二天早上，这家报纸的头版头条刊登出这样一个醒目的标题：“主教：纽约有夜总会吗？”

这样的消息一出，很容易使读者产生主教的生活作风有问题的第一印象，这对主教的形象显然会产生不良的影响，对主教是非常不公平的。

在生活中，随意的断章取义往往会扭曲别人的真实意愿，这对人的影响是很大的，一般不建议采用。但是在某些场合，为了营造良好的氛围及某种切实的需要，可以适当地断章取义，以营造出不和谐的幽默效果。

1935年，在巴黎大学进行的一场博士论文答辩中，中国留学生陆侃如在接受考官们的提问。陆侃如学富五车，对所有的问题都对答如流，这令考官们十分满意。

可能是想故意考验一下陆侃如，有位考官忽然提出了一个十分古怪的问题：“《孔雀东南飞》这首诗中，第一句为什么是‘孔雀东南飞’，而不是‘孔雀西北飞’呢？”

陆侃如明知考官是在故意为难自己，所以他并没有紧张，他稍微思索了一下，便回答说：“因为‘西北有高楼’啊！”

听到这个答案，考官们先是愣了一下，旋即又相视而笑，都被陆侃如的机智和幽默折服。

但凡对古文有所了解的人都知道，中国古诗中有许多方位词并没有实际意义，不过是虚指而已，可是如果这样直接回答，不仅答案呆板，而且想要解释清楚也要颇费一番周折，所以陆侃如断章取义，引用

了“西北有高楼”一句，虽然其结果与本意相去甚远，但是在这里，越是荒谬，幽默效果就越显著。

在日常生活中，断章取义是一种比较常见的幽默技巧，只要断得巧妙，不仅能让大家开怀一笑，还能让沉闷的生活变得充满生机。当然，想要更好地运用断章取义，就要多读书、多学习，只有了解句子的本意，才能保证断得更加精妙，达到更好的幽默效果。

偷梁换柱，概念曲解越大越震撼人心

就幽默技巧方面而言，偷梁换柱就是将某种概念偷偷更换或转移，更换或转移得越是超出常规，越不易被人察觉，而且和概念的本意差距越大，营造出的幽默效果就越强烈，越震撼人心。

这种幽默的技巧，对缓和气氛是非常良好的选择，它能够化解人们之间的矛盾，有助于拉近彼此之间的距离，让陌生人迅速变得亲近和熟悉。

人民教育家陶行知是一位非常风趣幽默的人。一次，一位年轻的老师行色匆匆地走到他面前说：“陶先生，我有一件非常重要的事情告诉您，有些人把恋爱当饭吃，一定得整顿一下才行。”

陶行知听完之后，稍稍沉思了一下，说：“把恋爱当饭吃，这很好啊，我很支持。”

年轻老师听了一愣，说：“先生，您不是在说笑吧？”

“当然不是，我不说笑话，我说的都是老实话。”陶行知继续说，“您一天吃几顿饭呢？每顿饭要花多长时间？”

“一天三顿，每顿10分钟。”

“三顿饭总共要花多长时间？”

“30分钟。”

“吃饱饭之后，求学和做事的时候是不是格外有力量？”

“那当然了！”

“好，如果一个青年人每天只在恋爱上花费30分钟，求学和做事的时候就格外有力量，那么他不就变成一个非常有希望的青年了吗？这样看来，把恋爱当饭吃有什么不好呢？”

年轻老师辩解道：“他们并不像您说的那样，这几个人从早到晚地谈恋爱，什么工作都不想做，这怎么行呢？”

陶行知听完之后，脸上露出了笑容，接着就念了一首打油诗：“吃饭睡觉不高兴，读书做事不起劲，千劝万劝不肯听，一封情书救了命！”

年轻老师和周围的人听了之后，全都哈哈大笑起来。

在这段对话中，陶行知先生悄无声息地偷换概念，表达了其支持恋爱却不赞成将恋爱视作一切的观点。在陶先生看来，适当的恋爱对年轻人并没有什么坏处，一旦恋爱影响了正常的工作，那就应该受到批评甚至摒弃。他支持的是每天花30分钟在恋爱上的年轻人，反对的是将恋爱

当大烟抽的年轻人，尽管都是年轻人，他对待他们的态度却有着天壤之别。

想要用好偷梁换柱这种幽默技巧，最重要的一点就是要做到无声无息，在别人没有注意到的时候，你就已经将概念换掉，这样在别人发现的时候，才能产生幽默的效果。而且越是悄无声息，越能产生更好的幽默效果。

一语双关，含蓄也可以迸发幽默

在某种特定的语言环境中，利用词语或句子的意义或谐音关系，有意识地使语句具有双重含义，由此起到言在此而意在彼的效果。一语双关的幽默魅力，可以给人乐观的生活态度，让人心怀愉悦而又满怀希望地生活。

当人际交往出现问题的时候，一语双关可以在保住对方颜面的同时，展现自己的幽默风度。在气氛热烈、针锋相对的情况下，可以采用“明里说一，暗里说二”的方式，将深刻的道理寄托在深刻隽永的语句中。

一个年轻人来到某报社的编辑部，将自己的作品呈给总编。

总编看完他的作品之后，问他：“这部小说是你自己创作的吗？”

“是我自己写的啊！”年轻人说，“我构思了一个多月的时间，又坐了好几天才创作出来。写作的过程真是辛苦啊！”

“天啊，伟大的莫泊桑先生，您什么时候复活了？”总编颇为感慨地说。

听了总编的话之后，年轻人急忙灰溜溜地离开了总编的办公室。

莫泊桑先生复活，这是绝对不可能的事情。很显然，总编的意思是年轻人抄袭了莫泊桑先生的作品。尽管总编没有直接点明，年轻人却从中体会到了总编的意思，只能灰头土脸地离开。这就是一语双关的魅力，让人在笑声中明白了道理。

一天，著名诗人海涅正在创作一首新诗，忽然传来一阵敲门声，海涅只好停下了笔。打开门一看，原来是一个邮递员，他手上拿着梅厄先生寄来的一个包裹。

包裹很大，包装很细致，海涅认真地拆着包裹，结果拆了一层又一层，最后看到的只是一张小小的纸条。小纸条上只写了简短的几句话：“亲爱的海涅，我身体健康而且心情愉快！向你致以真心的问候。你的梅厄。”

海涅本来因为写作思路被打断而烦闷，看到如此烦琐的包装更是显得不耐烦，可是看到梅厄的问候之后，他一下变得开心起来，疲惫感顿时烟消云散。笑过之后，海涅决定也和梅厄开一个玩笑。

几天之后，梅厄先生收到了海涅寄去的包裹，包裹很沉很大，梅厄一个人拿不动，他只好找人帮他将包裹拿回家。

回家之后，梅厄拆开了这个包裹，结果发现里面有一块很大的石头和一张便条，便条上写着：“亲爱的梅厄，收到你的信之后，知道你健康而愉快，我心中的大石头终于落地了，现在将这块大石头寄给你，以

此纪念我对你永远的爱。”

面对梅厄先生善意的玩笑，海涅选择以相同的方式进行回应。他的一语双关，既表达了对梅厄先生的问候，又展现了自己的幽默，可谓幽默之中的经典之作。

在诸多的幽默技巧中，一语双关是一种十分常见的形式，具体有语意双关、谐音双关等。这种形式非常含蓄，而且能够让人轻松接受，是一种难得而精妙的语言技巧。在你遇到一些不好回答的问题或是想让人感受到悠远意味时，就可以运用这种方式。

自相矛盾，在讽刺与笑声中领悟道理

利用矛盾是我们制造幽默的一个重要手段。在跟人对话时，如果话语明显前后不一、自相矛盾，就会产生抵触的效果，形成巨大的反差，这首先会引起人们的震惊，但震惊之余，人们会选择借大笑来宣泄自己的情绪，这就实现了幽默的目的。这种矛盾法构成的幽默大多含有嘲讽的意味，当然，这类幽默跟说教有着本质的区别，它只是让人们在笑声中自己领悟道理罢了。

从功能方面来看，自相矛盾式幽默可分为两类：一是自我暴露式的，二是讽喻他人式的。自我暴露式的幽默通常表现为故作蠢言、自我调侃，以调笑居多，意在拉近人际关系；而讽喻他人式的幽默，则往往一针见血地直指对方痛处，具有强烈的戏谑效果。我们可以根据个人的谈话需要，在具体的矛盾下制造幽默。

一次，丘吉尔独自驾车去参加宫廷演讲。由于时间紧急，他只好超速开车，结果被一名执勤的年轻警员给抓住了。

丘吉尔为自己开脱：“我是丘吉尔首相，正急着去参加宫廷演讲。”

“乱说，你绝对是冒牌货！”年轻警官不相信他的话。

丘吉尔见状，只得哈哈一笑：“被你猜对了，我确实是个冒牌货！”

警官又看了看丘吉尔，也跟着笑了起来，随即放了丘吉尔一马。

丘吉尔老实表明身份的时候，年轻警官怎么都不肯相信。于是，丘吉尔故意否认，使自己言谈前后矛盾，而这种自相矛盾的表述不仅营造出一种幽默氛围，还让那位年轻警官搞不清虚实。两个人哈哈大笑过后，年轻警官只得抱着“宁可信其有，不可信其无”的心态亮绿灯。这种幽默方法非常实用，自相矛盾，虚虚实实，让对方无法摸清你的虚实，只得在笑声中大事化小、小事化了。

一次，国会议员通过了某个法案，而马克·吐温觉得那个法案是荒谬不合理的。于是，他在报纸上刊登了一个告示，上面写着：国会议员有一半是浑蛋。

报纸出版后，许多抗议的电话打了进来，国会议员们自然不承认自己是浑蛋，要求马克·吐温立刻更正。

于是，第二天马克·吐温又刊登了一个更正：我错了，国会议员有一半不是浑蛋。

马克·吐温的声明看似前后矛盾，实际上不过是在耍语言花招。第一次，他在字面上肯定，而意义上否定；第二次，他在字面上加以否

定，而意义上却又肯定。这两种表述方式的置换，一针见血地指明了对方的错误。那些“前后矛盾”“此地无银三百两”式的故事之所以经常被搬上舞台，且经久不衰，就是因为其极佳的幽默效果，那些被讽喻的对象常常为了掩饰自己的巨大纰漏而疲于奔命，结果又顾此失彼、笑料迭出。

李敖的嘴巴很“损”，常常骂别人“书呆子”“笨蛋”。有记者对李敖的犀利非常不满，便跟他玩起了文字游戏，准备好好贬损李敖一番。

记者问李敖：“你的笔下常出现‘书呆’‘蛋头’这类的字眼，可是你为什么没有自觉到，你自己就是个‘书呆’‘蛋头’？你一天工作12个小时，睡眠少，出门更少，怎么能自称了解人间万象与真相呢？”

李敖听了并未动气，而是轻描淡写地说：“康德一辈子也没离开过他家方圆八十里地，可是他是大思想家，而且他还教世界地理。教世界地理我也行，因为我在家‘卧游’已久。”

听了李敖的巧思妙答，周围人一阵大笑，纷纷为他喝彩。

“卧游”是李敖临时编造的一个词，这个词本身就很矛盾，既然在家里“卧”着，又如何能出门“游”呢？但是，李敖就是使用这个自相矛盾的词汇进行反击，根本不拘泥于什么语言逻辑，一切以自己所要表达的主旨为重，并营造出很好的幽默效果。李敖非常有幽默感，他的“口出狂言”跟幽默有关。就算在别人对他进行中伤、侮辱时，他也仍旧能化解困境，这就是一种幽默的智慧。我们也可以学学这种幽默，不仅让别人见识到自己的学识、度量、聪明机智，还使对方的恶意攻击不攻自破。

为了营造更强的戏剧性，取得更好的幽默效果，我们还可以在矛盾对转以前着意强调即将转化的矛盾，以混淆别人视听。比如，有好友向

你借东西，你可以先口出豪言："嗨，说什么借嘛，我的就是你的，你只管随便用就是了！"可等你交出东西时，趁机自相矛盾地幽默一下，比如对方借的是自行车，你便皱眉说："你可得留心着点用，千万别把我的自行车弄坏了！"刚刚还放出豪言，紧接着却又叫他不能把自行车弄坏，这就是一种自相矛盾。而且前面的铺垫做得越足，形成的对比就越强烈，戏谑效果也越强。

值得注意的是，在制造矛盾的时候，我们还应该营造一种不经意的效果，在"抖包袱"前一定要沉住气，使谈话平稳而自然，以达到最佳的幽默效果。

第三章　自嘲，成为幽默大师的起点

> 所谓“自嘲”，就是拿自己开玩笑。很多时候，在沟通中我们需要学会在笑别人之前，先笑自己。也就是说，一个懂得幽默的人，一定是一个善于自嘲的人。自嘲式的幽默能展现我们的谦逊和豁达，让紧张的气氛变得轻松，让陌生的心灵变得亲近。可以说，善于自嘲，你就是优秀的幽默大师。

幽默，从学会嘲笑自己开始

自嘲就是要拿自身的失误、不足甚至生理缺陷来开涮，对丑处不予遮掩，反而把它放大、夸张、剖析，然后巧妙地引申发挥自圆其说，博得一笑。

俗话说：“家丑不可外扬。”在幽默的领域里，自嘲却是一个被普遍认同的观点。美国幽默作家罗伯特主张以自己为幽默对象。试想一下，当一个人在谈话当中谈及的都是自己曾经出糗的情况，取笑自己时，又怎么不能博得别人一笑呢？

在生活中，想要制造幽默，最安全的目标就是你自己。所以我们可以从容地抛出笑料，为人们解除愁闷和紧张。长此以往，有助于你获得一种幽默智慧，提升自己的亲和力。

一位太太听说骑马对减肥有效，于是坚持骑了三个月。结果马瘦了10斤，她却1斤也没瘦。她把这个尴尬的结果讲给朋友们听时说："都说'美人上马马不知'，如今我骑上去却是'肥婆上马马不支'。"

在别人嘲笑你之前，先嘲笑自己，是最安全的方法。敢于把开玩笑的矛头指向自己，谈自身缺憾，这在人人都抢着维护自尊的年代是需要一点儿勇气和豁达的心境的，因此自嘲常常会产生意想不到的效果。

有人说："第一次发现自己能够嘲笑自己的时候，就是成长的开始。"懂得自嘲艺术的人让人有"提得起，放得下，想得开"的感觉，而人若不懂得自嘲，就很容易招致别人的嘲弄。

自嘲时必须要注意，你幽默的目标必须时刻对准你自己。只有把自己作为笑的目标，以此来表达看法，才最能令人折服，最能获得人们信赖。你以取笑自己的方式来和他人一起笑，这能够让他人喜欢你、尊敬你，甚至钦佩你，因为你用你的幽默向他人展现了善良大方的品质。

一位丈夫要到国外出差半年，妻子半开玩笑地对他说："你到了那个花花世界，说不定会看上别的女人呢！"

丈夫笑了，幽默地说："你瞧瞧我这副尊容，猪腰子脸、斗鸡眼、罗圈腿外加扇风耳，也就只有你拿我当个宝，别人怕是看都不看一眼呢。"

妻子听后，"扑哧"笑了，顾虑自然也就打消了。

丈夫轻松随意的自嘲，隐含让妻子放心的意思。这比一本正经地发誓更富有诗意和情趣。

自嘲不伤害任何人，因而最安全。它有助于活跃气氛，消除紧张；帮你在尴尬中自找台阶，保住面子。

少年时期，陈毅就特别喜欢读书。一次，他在亲戚家过中秋节。在亲戚家里，他发现了一本好书，便专心地读起来，读到高兴处就用毛笔批点。到了吃饭的时间，主人几次催他去吃饭，他也顾不得去，亲戚只好把糍粑和糖端来。陈毅谢过亲戚，就边读边吃，竟把糍粑伸到砚台里蘸上墨汁直往嘴里送。亲戚们见了，捧腹大笑。陈毅见到镜子里的自己满嘴的墨汁，笑笑说："吃点儿墨水没关系，我正觉得自己肚子里墨水太少哩！"

人们喜爱陈毅，就是喜爱他这种豁达、幽默的性格。

自嘲是幽默的最高境界。能自嘲的人必定是智者中的智者，高手中的高手。自嘲可以笑自己的观念、遭遇、缺点乃至失误，也可以笑自己狼狈的处境。但一个人如果没有豁达、乐观、超脱、调侃的心态和胸怀，是无法做到自嘲的。而自以为是、斤斤计较、尖酸刻薄的人更是难以望其项背。

敢于自嘲的人，才能真正拥有幽默感

海利·福斯第说过："笑的金科玉律是，不论你想笑别人的哪一点，

先笑你自己。”自嘲是一种幽默的说话方式，也是一个人智慧的体现。它用贬低自己的方式，既保护了自己，又达到了自嘲的目的。懂得自嘲的人，是极聪明之人。

孔子周游列国时，在去郑国的途中和弟子们失散了。他找了好久也没有找到一个弟子的影子，万般无奈之下，便站在外城东门的高处等候。

弟子们其实此刻正坐在一个茶坊里喝茶，他们认为老师会来找他们，可是久等老师不来，都十分着急，便出门寻找。子贡向路边的一个郑国人打听自己老师的下落。

对方告诉他说：“在东门高处有个人，他的额头像唐尧，脖子像皋陶，肩膀像子产，可是从腰部以下和大禹差三寸，看起来无精打采、狼狈不堪，像极了一条丧家狗。”

子贡听完，虽然心里稍有不悦，但还是谢过对方便赶往东门寻找老师。赶到那里一看，果然是。子贡把郑国人的原话如实告诉了孔子。

孔子听后非但没有生气，反而还哈哈大笑地说：“他形容我的相貌，倒不是很像，但说我像条丧家狗，真是太贴切了！”

敢于放大自己缺点自嘲的人，恰是最自信的人。面对郑国人的嘲讽，孔子并没有因此产生怨恨，而是接受了对方的观点，承认自己目前就是一条“丧家之犬”，这是一种豁达的气度，也是一种异于常人的自知、自信。

古今中外，有很多名人都是善用自嘲的高手。苏格拉底面对自己泼辣的妻子，常自嘲：“讨这样的老婆好处很多，可以锻炼忍耐力，加深

修养。”不过，大多数人不容易做到这一点，因为他们放不下面子。在众人面前自嘲以博取掌声、赞许声，确实需要很大的勇气。

下面这个故事足以说明自嘲的好处。

一次，日本作家夏目漱石应邀到一所大学给同学们讲解英文小说。虽然事前做了充分的准备，但还是发生了突发状况：在那篇英文小说里有一个古英文，怎么翻译都不通顺。于是他问大家：“这个单词很生僻，你们中有谁知道怎么翻译吗？”

看到没有人回应，夏目漱石随便喊了一个同学的名字，让他回答。结果，这位同学说出了几种译法，但都不能令人满意。夏目漱石让这位同学坐下，然后将班上的同学逐一问了一遍。令人遗憾的是，没有一个人的回答能令人满意。

最后，全班同学都用期待的眼神望着夏目漱石，以为他会说出答案。突然，夏目漱石说：“其实，我考虑了很久，也没有最恰当的译法，所以才把你们都问了一遍。”

话音刚落，全班同学便哄堂大笑。夏目漱石敢于拿自己开玩笑，不但活跃了课堂气氛，而且展示了真诚待人的品质。

在人际交往中有一个基本原则，那就是放低自己、抬高他人。幽默具有一定的讽刺意味，所以不可以轻易用在他人身上，而应指向自己，也就是拿自己开涮。

一位出版社编辑在跟朋友聚会时，一个朋友笑称他是聪明绝顶之人，这位编辑则指了指自己的光头说：“是的，早就绝顶了。”

说完后，在场的诸人都哈哈大笑起来。

这位出版社编辑把自己的光头作为幽默的材料，不仅正确把握了幽默尺度，还显示出他的豁达自信。毋庸置疑，能做到这一点的人，才是一个真正懂得幽默的人。

著名乒乓球运动员徐寅生在一次讲话中说："大家常说我打球时是'智多星'，其实我不过是脸上多长几颗痣而已。""智多星"本是对优点的称赞，但他巧妙地把它自嘲成脸上多长几个痣，优点当缺点来嘲笑，既体现了自己的谦虚，又产生了幽默感。

当然，自嘲不是简单地嘲笑自己那么简单，还包含许多技巧和门道。比如，你要具备良好的心理素质，要肯于放下面子，但这不是刻意丑化自己，而是根据事实施展幽默技巧，给大家留下风趣诙谐的印象。

总之，恰如其分地自嘲会展示一个人的谦和，让外界见识他的大智若愚和乐观豁达，这是一种社交智慧的体现。

沟通陷入尴尬，自我解嘲活跃气氛

幽默是一种非常神奇的东西，它能化敌为友，能让紧张和僵持的气氛顿时变得轻松愉快。幽默也是一种智慧，它能够化解那些偏见和原本不应该存在的对立和分歧。自嘲作为幽默中的"将领"，最能引导人们深入体会幽默的实质。

当在聊天、参加宴会、参加活动遇到冷场或者尴尬的时候怎么办？自嘲就是解决方法之一，通过自嘲的方式不仅能缓解尴尬，还能活跃气

氛。

萧伯纳有一次从苏联访问归来时对朋友们说："我竟然受到一个小姑娘的教训。"他自嘲地说："一天，我在街上遇见一个小姑娘，很招人喜欢，便哄她玩了很久。临别时，我说，'你回去告诉你妈妈，今天同你玩的是世界有名的萧伯纳'，可是那位小姑娘竟然学着我的口吻说'你回去告诉你妈妈，说今天同你玩的是姑娘玛莎'。"

学会自我嘲解，这要求我们一定要有一种胆大敢为的精神。有些人之所以不敢自嘲，是因为他们内心没有这份勇气去承担调节气氛的角色。所以，我们一定要提高自己的胆量，有勇气去充当调节气氛的"桥梁"。

在人前蒙羞，处境尴尬时，用自嘲来对付窘境，不但很容易找到台阶，而且多会产生幽默的效果。

相传古代有个石学士，一次骑驴不慎摔在地上，却不慌不忙地站起来说："亏我是石学士，要是瓦的，还不摔成碎片？"一句妙语，说得在场的人哈哈大笑，自然这石学士也在笑声中免去了难堪。

人生本来就需要很多善意的揭穿，揭穿自己身上的各种不足，揭穿生活中的诸多不如意，揭穿那些虚伪的假象……

真正的智者，是在认清生活的真相后仍然热爱生活。真正有趣的人，是要学会自黑。敢于自嘲，生活才能充满欢笑。

恰当的自嘲，让别人快乐也让自己快乐

为什么滑稽的小丑受人欢迎？因为他娱乐自己，快乐他人。这也是许多喜剧演员受观众喜爱的重要原因。其实，如果你能在生活中也恰当地运用自嘲，那么你也一定会受人喜爱。

在一次庆功会上，一位年轻的士兵在斟酒时，不小心把酒洒在一位将军的秃头上。士兵顿时手足无措，周围的人也都不敢出声，气氛顿时变得凝重起来。

让大家没想到的是，将军并没有发火，反而站起身来拍了拍士兵的肩膀，笑着说："我的士兵，你以为用这种方法就可以让我的头发再生吗？不可能的，我早就试过了。"

周围的人听到将军的一席话，顿时都笑了起来，尴尬紧张的气氛也因此得以化解。

事实上，用戏谑的口吻把自己的缺点、糗事或奇妙经历活灵活现地描述出来，博取听众会心一笑，这种自嘲的本事能帮你赢得好人缘。

当然，自嘲不是刻意拉低形象，也不是竭力扮丑，因为这会失去玩笑应有的喜感，甚至引起对方心理上的不适。而当你处在难题前或者窘迫中时，你若是怒气冲天，就会加剧矛盾。

如果你能适时适度地自嘲，就能制造宽松和谐的交谈氛围，使人感到你的可爱和人情味，有时还能更有效地维护面子，建立起新的心理平衡。

美国著名演说家罗伯特头顶光秃秃的，已经很难找到几根头发了。60岁生日那天，许多朋友都来家里祝贺，为了形象好一些，妻子提醒他

戴一顶帽子。

罗伯特却大声说：“我的夫人劝我今天戴上帽子，可是你们不知道光头的好处，我是第一个知道下雨的人！”这句自嘲的话一出口，逗得在场的人哈哈大笑。

在生活中，自嘲是调节现场气氛的最佳手段，尤其是找不到合适的话题时，拿自己开涮会让人看到你的心无芥蒂、随和友善。敢于在众人面前自嘲的人，绝对是一个大度的人，是一个内心充满快乐的人。

适时适度的自嘲，是一种充满力量的交际之道。尤其在面对竞争对手的时候，自嘲者将自己置于众目睽睽之下，会令敌手失去攻击目标，从而占据优势地位。

将自己作为调侃的对象，给大家带来欢笑，是调节气氛、拉近距离的重要手段。当然，自嘲也是讲究技巧的，它考验着一个人的表达能力。

自嘲必须要自然，不能刻意模仿；自嘲也要恰到好处，点到为止，避免过犹不及；自嘲的过程中要有令人发笑的情节、逻辑，从而取得最佳的幽默效果。

自嘲有度，请别丢失自己的尊严

在特定的社交场合，自嘲能帮助我们摆脱窘境，调节气氛。但自嘲也是有限度的，不能肆无忌惮地拿自己的缺点和劣势进行戏谑和讽刺。

如果在自嘲中不注意维护个人尊严，甚至降低人格，那么这种幽默就是低俗的，一点儿也不好笑。恰到好处的自我调侃，必须坚守自尊、自信的底线，这是赢得他人的尊敬和信赖的前提。

在生活中，我们难免会遇到别人过火的玩笑，甚至恶意的攻击。他如果内心不够强大，就会因为这些而耿耿于怀，心情郁闷。而学会自嘲，既能表现出对他人的尊重，也维护了自己的尊严。

罗斯福在参政初期曾经激烈反对妇女参政，但在1912年，他在新泽西州演讲时又竭力鼓舞妇女们参政议政。

在演讲结束后，记者问："罗斯福先生您好，人们清楚地记得你5年前反对妇女参政，为什么现在与当初的主张南辕北辙？请问，你转变这么大，有什么不可告人的目的吗？"

面对这一尖锐的问题，罗斯福没有丝毫尴尬，而是侃侃而谈："我承认，以前反对妇女参政，但那是多年前的事情了。几年过去了，地球已经绕着太阳转了5圈，如果我的观念没有一点儿变化，岂不是太令人遗憾了！"台下发出了一阵会意的笑声，罗斯福接着说："我承认，以前是观念上的错误，但是现在已经深刻意识到了正确的方向在哪里，所以大力鼓励妇女参政。"

针对记者的提问，罗斯福主动承认了自己以前观念上的错误，并巧妙利用太阳公转类比说明自己也要有所变化。如此巧妙的解释，不但应对了尴尬的局面，而且维护了个人尊严及"美国总统"这一光辉形象。这种不卑不亢的自嘲，更能赢得对方的尊重。

20世纪50年代，美国总统杜鲁门会见麦克阿瑟将军。众所周知，麦克阿瑟桀骜不驯，简直就像一匹很难驾驭的烈马。

在会见刚刚开始时，麦克阿瑟就自顾自地把烟丝仔细放到烟嘴里，然后拿出火柴准备把烟点燃，突然停下来问："亲爱的总统先生，我现在想抽烟，您应该不会介意吧？"

在总统面前这样做，分明就是一种赤裸裸的挑衅行为，杜鲁门内心早已非常不满，但他还是没有发作，也没有轻易放弃表达内心的不满，于是回应道："没关系，尽管抽吧！我脸上接触到的烟雾比任何一个美国人的都多。"

听完总统的话，麦克阿瑟觉得在会见总统的庄重场合，自己的举止确实有些过分了，于是这位将军立刻收起烟斗，对总统表现出应有的尊重。

面对麦克阿瑟将军的无礼行为，杜鲁门没有直接挑明，而是采用自嘲的方式提醒对方这种举动并不受欢迎，间接维护了总统的尊严。

在我们的日常生活中，难免会遭遇他人有意或无意的挑衅，乃至会陷入尴尬境地。这时，如果因缺少应变能力而采取过激行为，就会出现有失风度的言行，而自嘲无疑是摆脱窘境的最好办法。

第四章　　高境界的幽默，就是让别人开心，自己舒心

> 高境界的幽默，一定要善于避开幽默禁区。这就要求我们在做一个幽默的人时，或是在使用幽默时，要注意避免进入各种各样的误区。比如，幽默太过刻意，很可能起到负面的效果；幽默过度，则会伤人伤己。因此，运用幽默时要注意禁忌，恰到好处的幽默才能为沟通增光添彩，谈话才能让别人开心，自己也舒心。

遵守底线，一味“开涮”只会形象尽毁

在日常生活中，很多人都想用风趣的谈吐吸引他人，但是常常因为讲一些不合时宜的笑话而弄巧成拙。显然，要想学会幽默表达并不是一件容易的事情。

幽默绝不是拿人毫无顾忌地开涮，更不是没有底线地嘲讽和戏谑。要想不使他人尴尬，把握好尺度和分寸很关键。别再说那些无聊的幽默了，否则将摧毁你来之不易的人际关系与良好形象。

一位中学教师到外地出差，得知久未谋面的老同学也在这个城市，于是带上礼物登门拜访。

这位老同学刚刚升职为处长，正是春风得意的时候，加上他为人耿直，又是老同学拜访，所以更加口无遮拦。

见面后，老同学把客人让进屋，指着礼物戏谑道："你怎么落魄到求人办事的地步了？我可是一个清正廉明的处长，拒绝歪风邪气！"

教师听完这话，心里很不是滋味，明明是好心前来探望，怎么就变成巴结贿赂了。随后，他把礼物放下，转身就走，不顾在后面大叫的处长。

实际上，这位处长绝没有想过要嘲讽同学，只是想随口说一句玩笑话来活跃一下气氛。然而，他没有把握好幽默的尺度，结果说错了话，伤了对方的心。

在我们身边，这样的情景屡见不鲜。很多人都是出于活跃气氛的目的而幽默一下，结果自以为风趣的谈吐并不风趣，甚至非常无聊，不但没有让人愉悦，反倒令人感觉不舒服。

可见，不恰当的幽默表达会让人陷入极度难堪的境地。尤其青年男女相处时，在这方面更要谨慎，千万不要让自己的幽默过于庸俗。

在爱情里，一个高雅、有趣的幽默能让你在意中人的眼中加分不少。相反，一个庸俗、无味的幽默却会让你的形象大打折扣，甚至有可能浇灭你的爱情火苗。

公园里，女友含情脉脉地对小李说："你说说我在你心里是怎样的。"

小李嬉皮笑脸地说："你的相貌如梅花一样冷艳，你的气质像冰川一样含蓄，你那酷酷的感觉更是分外吸引我。总体来说，你就是'梅川酷酷'！"

听完小李的话后，女友气得立刻拂袖而去。

不可否认，用幽默方式沟通更容易被人接受，但是很多人不得其法，往往弄巧成拙。在上面这个故事中，小李这种"幽默"的赞美，在女孩听来不仅庸俗，而且还是令人气愤的。所以，小李惹女友生气也是意料之中的事情。

幽默是一种机智性的应对，是一场智慧碰撞的游戏。聪明的人懂得如何运用幽默来处理人际关系，而糊涂的人总是把无知当个性，说一些不着调的话企图活跃气氛，结果总是事与愿违。

所以，当你准备讲笑话，或者想要用幽默的言语活跃气氛的时候，一定要三思而后行。你一定要把握好幽默的尺度，拿捏好玩笑的分寸。如果你把握不好，就不要轻举妄动。如果你的幽默表达令人不舒服，或者令人难以接受，一定要马上停止。如果不确定自己是否能够讲出令人愉悦的话，最好的办法就是选择沉默。

真正的幽默不是说一些低俗的词语就万事大吉，而是既给听众带去欢乐，又让大家感受到你内心的思考，这种带有艺术性的幽默才显得清新脱俗，令人印象深刻。

刻薄的幽默，一开口就招人烦

幽默可以给人带来欢笑，但如果用错了地方，就会变成伤人的利器。通常，讥讽、攻击、责怪他人的幽默，也能引人发笑，但是它常常会造成意想不到的后果，使本应欢乐的场面变得十分难堪。

张明星常常捉弄别人，并以此为乐，甚至误认为这是幽默的一种方式。

一天早上，张明星出门就遇到了隔壁的王大爷，老人牵着宠物狗刚遛弯回来。张明星笑嘻嘻地迎上前去问：“喂，吃饭了吗？”

王大爷笑呵呵地说：“这孩子，真有礼貌，谢谢关心，我刚在外面早点摊吃完早饭。”

不料，张明星一脸坏笑：“我没问你，我在问你的宠物狗呢。”说完，哈哈大笑起来。

面对张明星的无理，王大爷非常生气，但又懒得当面责骂眼前的无赖，只好抓住“和宠物狗说话”的破绽，急中生智地予以反击。

王大爷转身冲身边的宠物狗大喝一声，气呼呼地说：“出门时我问你附近有没有朋友，你斩钉截铁地说没有；如果没有朋友，怎么会有人问你是否吃早饭了呢？”说完，王大爷牵着宠物狗扬长而去。

由此可见，幽默既不等同于一般的嘲笑、讥讽，也不是轻佻造作的贫嘴耍滑。幽默是一个人修养的体现，它与中伤截然不同。幽默笑谈是美德，而恶语中伤是丑行。真正好的幽默是真情实感的自然流露，是严肃和趣味间的平衡，它以一种古怪的方式表达出来，却经常表现出心灵的慷慨仁慈。

由此不难理解，为什么有的人没有好人缘，一开口就招人烦。因为他们的幽默表达中少了同情心，让人感受到的是刻薄与非难。

某饭店服务员小王不爱刮胡子，多次被批评，但积习难改，于是主管找他谈话。

这位主管劈头就问：“小王，想一想，你身上最锋利的是什么呀？”

小王愣了一下，掏出水果刀说：“就这把水果刀了。”

经理摇头：“不见得，我看倒是你的胡子。”

小王不解：“为什么？”

“因为它的穿透力特别强。”（潜台词：你的脸皮特别厚）

小王反应过来以后，脸气得通红。

带有嘲讽意味的幽默极易冒犯他人，这样的话听起来太过刻薄和冷漠了。而幽默绝不是板起面孔揭别人的短处，那些奚落、挖苦的话更与幽默无关。幽默不是尖酸、刻薄的代名词，而是智慧、诚恳和亲切的使者，它厌恶甚至拒绝刻薄讥讽的一切做法。

一位歌唱家向自己的朋友吹嘘说：“我昨天的演唱会你去现场了吧，我的声音是那么洪亮，几乎连整个剧场都容纳不下了。”

“是啊！”朋友笑着回答说，“尽管我没有听到你的声音，但是我看到很多观众为了给你的声音腾地方，一个个都离开了剧场。”歌唱家顿时涨红了脸。

日常生活中，朋友之间相处大多比较随意，但这并不意味着我们可以随意跟朋友开玩笑。这位朋友的幽默就属于过度幽默，虽然他当众揭穿了歌唱家的谎言，但让对方下不来台，甚至伤到了对方的颜面。可见，当我们打算用幽默来指出别人的不实话语时，不仅需要发挥自己的机敏，更需要把握好度。

掌握时机和场合，幽默话语才悦耳

英格兰人常说："尽管幽默力量很重要，但它并不是生活的全部。当时机恰当的时候，你才能用它。"

因此，我们运用幽默时要注意场合、对象，把握一定的尺度，切不可不分场合，不分对象，否则不仅会使自己陷入尴尬和困境，而且会使别人轻视你，使你丧失人格价值，直到把你当个"活宝"，作为茶余饭后的笑料。

西方4月1日的愚人节，是捉弄人的节日，这一天，很可能一个足不出户的小伙子突然接到姑娘邀约的电话；一个姑娘突然接到"父母来信"；一个人到澡堂洗澡，衣服不翼而飞；一个学生去上课，教室里却空无一人。谁都想在这无所顾忌的节日里高高兴兴地捉弄别人，而被捉弄的人发觉上当后也为实实在在地被人捉弄而高兴。

如果上述事情不是发生在愚人节，而是发生在其他时候，可能不但收不到幽默的效果，还会使他们觉得无聊，甚至引起他人的反感。可见，幽默是不可滥用的，要讲究时机。

不过，如果你仅仅把讲究时机作为使用幽默语言的准则，那就太狭隘了，因为要想成功地使用幽默，在讲究时机的同时还应注意大环境。毫无疑问，讲究场合才能把幽默运用得更加恰如其分。

一位漂亮的夫人站在丈夫的墓前伤心垂泪，这时一位陌生男子走了过来，开口说：“夫人，对于您丈夫的不幸亡故我深感痛惜，对于您的不幸遭遇我深表同情。不过我不得不告诉您，当我第一眼看到您时，我就深深地爱上了您。”

“住口，你这个浑蛋，赶紧滚开，不然我就要叫警察了。”

而另外一位男士则上前劝慰：“夫人，不要生气，此时在你如此伤心的时刻我本不该打扰，更不该在这个时候表露我的心意。但是时机不再来，谁又能在您的美丽面前自持呢？”

“好吧，这位好心的先生，谢谢您，不过现在确实不是时机，请您过些日子再来找我吧！”夫人轻声说。

上面的事例告诉我们，不论你多么风趣幽默，如果没有找准时机，别人不但不会被你打动，还会恶语相迎。

特别是在严肃的场合，不合时宜的幽默话语更会引起别人的误解甚至怨恨。比如在葬礼上，朋友正为失去亲人而伤心，你对在灵前落泪的朋友说：“去世的那位先生一定是个个性强硬的人，你看，他现在从头到脚都是僵硬的。”这番幽默几乎可以肯定会受到痛斥。

在庄重的社交活动中，任何戏谑的话语都可能招来非议。在庄重场合，如果你幽默起来没有边际，太过夸张，不仅会让人反感，而且会让他人觉得你虚伪浮躁，不够稳重，这会严重影响你的个人形象。因此，

在运用幽默时，我们要讲时机，分场合，切不可滥用。

别拿搞笑当幽默，那不是一回事

搞笑，是指有意地做出一些举动或者发表一些可笑的言论来引人发笑。搞笑是人类主动去寻求快乐，以此作为工作之外的放松和调节。

幽默和搞笑都能让人开怀大笑，但是二者有本质的不同。生活中，经常可以看到一些搞笑的事情，比如男人扭扭捏捏地模仿女人的表情和动作，的确能引得众人捧腹大笑，但是这种笑多取材于荒诞庸俗之事，没有内涵和深度，缺少幽默的深刻内涵，通常都是由于事情的怪诞引起的，笑过之后便索然无味。

幽默在交谈中发挥着重要作用，它以健康高雅的话语、轻松愉快的形式揭示深刻的道理，使情趣和哲理达到和谐统一。搞笑与幽默一个是浅薄的逗乐，一个则是智慧的闪现。

针对幽默与搞笑，有人认为：“使人立刻发笑的，是滑稽搞笑；使人想一想再笑的，是幽默。”

有一个喜剧小品，演员模仿饭店服务员，像老兵似的习惯于服从命令。假如别人喝令“立正！”，他会慌忙垂下双手，手里的杯盘落在地上，摔得粉碎。这就是滑稽，令观众忍俊不禁。

搞笑固然能使人捧腹，但幽默更能启人心智。

鲁迅是言语幽默的大家，有一次他与兄弟几个人一起聊天，家人也围坐在旁边。侄子注意到鲁迅与众不同，尤其是鼻子异常奇怪，于是好奇地问：“伯伯，您的鼻子为什么是扁的？”鲁迅听完，不假思索地回答：“因为我经常碰壁，时间久了，鼻子也就扁了。”一句话逗得大家哈哈大笑。

鲁迅没有做出搞怪的动作和表情，仅凭一句话就回答了侄子的问题，并引得众人欢笑，展现了高超的幽默智慧。

幽默绝不是油腔滑调、故弄玄虚。它的言语不需要长篇大论，往往三言两语，轻描淡写之间就能给人欢快的享受，并让人在事后不断回味和品评。

谈吐幽默的人大多具有较高的文化水平和良好的道德修养，生活中积极乐观、情趣高雅。他们在诙谐的语言中传递着丰沛细腻的情感，坚持着世俗的做人原则，赢得了众人的尊敬。与之相反，那些不分场合搞笑搞怪的人则令人生厌。

下篇　幽默的应用——巧言笑语赢得精彩人生

第五章　幽默善辩，巧言+笑语成就辩论赢家

> 在社交生活中，只要与人沟通就少不了辩论，我们总是会为了坚持自己的意见而反驳他人。如何才能让自己获得胜利呢？幽默常常是很有效的手段之一，它可以让你立于不败之地，并且能够化争执为会心一笑。因此，当你面对争辩时，不妨选择幽默应对，放弃据理力争，用巧言+笑语让对方信服，成为真正的赢家。

幽默话语赢得辩论主动权

语言是战斗的武器，这一点在辩论中体现得十分明显。在辩论过程中，我们借助幽默式表达技巧能有效增强语言的感染力，提升自身的亲和力，从而赢得主动权。

如果说论辩是双方拼死相争的一座奇绝险峰，那么，幽默就是雄辩用来占领峰巅的一枝飘逸秀美的奇葩。它使雄辩充满诗意的力度。

有一年，中国作家协会组织了一次交流会，来自美国的诗人艾伦·金斯伯格给小说家蒋子龙出了一道难题。他说：“蒋先生，把一只5斤重的鸡，装进一个只能装1斤水的瓶子里，您用什么方法把它拿出来呢？”

这根本就是一个不可能完成的任务，艾伦·金斯伯格在故意让蒋子龙当众出丑。面对挑衅，蒋子龙显示了机智幽默的一面，他当即回答：“您怎么放进去，我就怎么拿出来。您显然是凭嘴一说就把鸡装进了瓶子，那么，我就用语言这个工具再把鸡取出来。”

面对蒋子龙风趣得体的回答，艾伦·金斯伯格变得哑口无言，原来的桀骜不驯消失了。而台下的人对蒋子龙竖起了大拇指，赞赏有加。

蒋子龙给出的方法显然不具备可操作性，但是艾伦·金斯伯格提出的问题显然也是一个不可能完成的任务。此时，如果一板一眼地说明这个问题多么不合理，显然无法令人满意。蒋子龙借用幽默的说话技巧以彼之道还施彼身，瞬间战胜了对手。

1946年5月，远东国际军事法庭准备审判以东条英机为首的28名日本战犯。在排定座次的问题上，参与审判的法官们发生了激烈的争辩。

按照惯例，座次的安排应该依照日本投降时各受降国的签字顺序来确定，这样，中国法官的位置应该在庭长左手边的第二位。但是，由于中国国力较弱，其他国家并不同意这样的座次安排。

面对这种情况，代表中国出庭的梅汝璈法官据理力争。当他发现无法用常规手段说服其他法官时，便想到了用幽默手法争取谈判的胜利。他微微一笑说：“当然，假如各位同仁不同意按照惯例来排定座次，那么我们可以根据各位的体重来决定各自的座位。体重越重的人，座位越靠近庭长。”

各国的法官听了之后都情不自禁地笑了起来。庭长说："你的这个建议不错，可惜的是它只适用于拳击比赛。"

梅汝璈法官接着说："如果不按照受降国的签字顺序来排定座次，我觉得还是按体重来排比较好。这样的话，即使我的位置被排在最末端，我也觉得心安理得，至少我能对我的国家有所交代。如果他们认为我坐在末端的位置不合适，他们就可以派一个比较胖的法官来代替我。"

梅汝璈法官说完，全场又爆发出一阵笑声。

在当时，中国国力不强是不争的事实，但是梅汝璈法官并没有因此而低声下气，也没有向其他国家的法官妥协。在他的合理要求被否决的时候，梅汝璈法官以幽默的方式化解了争端，最终令众位法官接受了自己的观点。

在辩论中，借助幽默口才以谐谑的方式揭开荒唐的外衣，暗示事物的本质，能达到明辨是非的目的。因此，你可以采用生动、夸张的方式把观点说出来。比如，辩手运用夸张的表现手法，可以给听众带来身临其境的画面感，从而吸引大家的注意力，在博取眼球的同时掌握辩论的主动权。

有的人在辩论中表情严肃、据理力争，一副不共戴天的样子，反而让自己失去了回旋的余地。唇枪舌剑之中插科打诨，说几句幽默的话，能有效增强语言的表达力度，并提升论辩中的亲和力。

正式场合的辩论大多具有竞赛的性质，比如"国际大专辩论赛"，可谓群英荟萃，在大学生群体中非常流行。在这种场合，观众除了对辩论的主题感兴趣，更关注辩论选手的语言表达能力和形象展示。显然，观

众想从辩论比赛中得到愉悦的体验以及脑洞大开的感觉。所以，高明的辩手会借助风趣幽默的口才阐释观点，满足观众的心理诉求，取得最佳的辩论效果。

在日常生活中与人发生争辩时，我们如果能机智幽默地表达自己的观点，自然也就容易展示非凡的口才魅力，并得到大家的理解和支持，从而占据主动。需要注意的是，在辩论中的幽默不同于滑稽，也不是讽刺和嘲讽，而是一种深明大义——富有情趣地传递思想，并机智灵活地展示做人的风度。

多一点幽默，辩论就少一点冲动

俗话说“有理不在声高”，辩论更是如此。在辩论中我们常见到有的人洒脱、淡定，这种“不争为争”的策略才是赢家的最佳选择。而有的人则是因一时冲动争论不休，这是幼稚无能的表现。

诸如日常生活中最为常见的，当你周末正准备睡个懒觉的时候，忽然被邻居聒噪的音响吵醒，你是怎么应对的呢？许多人直接敲开邻居的门，厉声训斥对方，一番争论之后双方形同陌路，从此老死不相往来。这种做法显然算不上高明，让我们来看看乔治是如何面对这种让人头疼的问题的吧！

乔治的一位新搬来的邻居，是一位音乐爱好者，每天乔治下班回到家里，都能听到邻居家播放的各种乐曲，几乎每天都要吵到午夜。这严重影响了乔治的生活。

一个周末，乔治敲开了邻居的门，微笑着说："请您把录音机借给我一个晚上好吗？"

邻居一听乔治的这个请求，似乎非常开心，说："太棒了，你喜欢哪种乐曲？"

乔治微笑着摇摇头："不，我只想安安静静地睡一晚。"

邻居听完立刻明白了乔治的用意，表示今后一定多加注意。

面对吵闹的邻居，乔治既不吵闹，也没选择忍受，而是理智、风趣地向对方表明立场。一句简单幽默的话，瞬间让邻居明白了事情的原委，并为此内疚，这比你冲动地到对方家里大吵大闹更有效。

遇到棘手的问题，或者不方便直接说的想法，请试一试幽默的表达技巧吧。它能帮你表明立场，让对方知难而退。

有一次，麦克伦将军没能准确掌握好作战时机，因此遭到美国总统林肯批评。不过，林肯并没有与将军争论，而是借用幽默表达了自己的不满。他给麦克伦将军写了一封信，说："亲爱的麦克伦，如果你不想用陆军，我想暂时借用一会儿。"

总统向陆军上将借用陆军，这虽然是一句玩笑话，但是透露出了总统对麦克伦指挥失当的不满。一位声名显赫的将军被总统当面批评指挥失当，显然让他难以下台。

因此，林肯总统聪明地给予提醒，显得理性而自然，这比严厉地指责更有冲击力。

与人争辩的时候，一句无心的话可能给对方造成严重的伤害。因

此，遇事时我们应多一分理性思考与克制，学会淡定应对，借用幽默表达妥善处理误解、矛盾，那么沟通中就少了“硝烟炮火”，多了欢声笑语。

将幽默融入日常生活中去，融入工作中去，替代无休止的争论，是高情商者的选择和努力。请牢记，一个人活着不是为了与谁争个你高我低，而是为了追求一种健康积极的生活方式。

应对猛烈攻击，幽默是最有效的手段

在遭受猛烈攻击的时候，巧妙地运用幽默，可以将对方的攻击化于无形。不过，想要用幽默在关键时刻为自己助阵，就要在平时多加练习，做到熟能生巧，这样才能真正感受和体会到幽默的巨大魅力。

一旦具备了幽默的思维和灵活运用的能力，我们往往就可以将对方的嘲讽转化为坚固的盾牌，在钝化对方攻击的同时，给予对方犀利的回击。倘若对方言语不敬，我们应该用充满智慧和幽默的口才进行反驳，这样更能突显自己睿智的头脑和善意的态度。

幽默的语言能够直率地表达我们的观点，而且不失语言犀利的特点，让对方的攻击像打在弹簧上一样，使其品尝到更加凄苦的滋味。

马雅可夫斯基是苏联著名的诗人，一天他和一个反对者进行辩论。

反对者说：“马雅可夫斯基，你和浑蛋之间有多大的距离？”

马雅可夫斯基笑而不答，他不紧不慢地走到反对者面前说：“我和浑蛋之间只有一步之遥。”

听到马雅可夫斯基的回答，周围的人都哈哈大笑起来，而那位攻击者只能灰溜溜地离开了现场。

不难看出，反对者的语言充满了攻击性，他将马雅可夫斯基与浑蛋相提并论，给马雅可夫斯基出了一个极大的难题。如果马雅可夫斯基大发雷霆，就会失去绅士的气质；如果不予理会，则会给反对者留下口实。马雅可夫斯基妙用幽默，在笑声中便将对方的攻击化解，并令对方无言以对，最终搬起石头砸了自己的脚。

杜罗夫是俄罗斯著名的丑角演员，一天，在他演出的间隙休息时，一个非常高傲的观众径直走到他的身旁，饱含嘲讽地说道：“丑角先生，观众们都很欢迎你吧？”

杜罗夫谦虚地答道：“还可以吧！”

那位观众不依不饶：“想在马戏班里受人欢迎，丑角是不是必须要有一张丑陋而又愚蠢的脸呢？”

“您说得没错。”杜罗夫说，“如果我能拥有一张像您一样的脸，那我肯定能拿到双倍的工资。”

听了杜罗夫的回答，相信很多人都会发自内心地笑出来。杜罗夫巧妙地将那位观众的脸和自己的工资联系在一起，对那位观众进行了有力的回击，不仅产生了令人捧腹的幽默效果，而且让对方难以反驳，只能自己承受嘲讽的后果。

在生活中，我们难免会遇到一些言语过激或是态度不敬的人，与他

们辩论或谈判的时候，心情往往会受到很大影响。如果不能很好地控制自己的状态，因为对方的攻击而乱了阵脚，最终只能接受失败的命运。假如可以好好利用幽默这块坚固的盾牌，那么无论对方怎样恶语相向，他们的恶毒语言都会被我们轻松瓦解。

面对诡辩，自圆其说式幽默一招制敌

在特殊的场合下或迫不得已的情境下，诡辩幽默可以帮你自圆其说。虽然“诡辩”有狡猾、不讲理的嫌疑，但是想反败为胜，它是最有效的一招。

狭路相逢勇者胜，为了在辩论中击败对方，敢于使用诡辩技巧，并不是什么丢人的事情。很多有名的雄辩家都用过这个方法，并在关键时刻顺利闯关。

有一个年轻人非常擅长诡辩。一次，他去饭馆吃饭，要了一碗面条。服务员端上来，他又说不想吃，让服务员换一盘包子。服务员就端走了面条，然后又给这个年轻人端上来一盘包子。

年轻人吃完之后，抹抹嘴就要离开。这时服务员上来说：“您吃的包子还没有交钱呢！”年轻人嘿嘿一笑说：“我吃的包子是用面条换的。”服务员说：“可是你也没有给面条钱啊。”年轻人又说：“你不是看到了么，面条我没有吃呀！”看到这个狡辩的年轻人，气得服务员一时说不出话来。

在上面的故事中，年轻人玩弄的正是诡辩术：一是“包子是用面条换的”，按照通常的理解，“以物易物”的交易是用不着付钱的；二是“面条我没有吃”，既然没吃，也就不用交钱。但这种逻辑是行不通的，因为年轻人没有吃面条，也没有付款，所以面条的所有权仍然属于店主，因而年轻人后来用面条换来的包子也还是店主的，所以吃了包子必须交钱。生活中，借助诡辩占便宜，并不是什么光彩的事，然而用来对付无赖就是绝佳的妙法了。

有时候，为了维护个人形象、团队利益，人们会使用诡辩口才强调某个事实不容置疑。对此，英国首相丘吉尔有过一段精彩的论述。

美国前总统里根在一次记者招待会上，时而把国名说错，时而又把人名说错。当他把“巴西”说成“玻利维亚”时，在座的记者忍不住提醒他，里根急中生智，马上改口说：“很抱歉，因为我刚访问过玻利维亚。”惹得记者们哄堂大笑。事实上，他压根儿就没有访问过玻利维亚。

这里的“自圆其说”，其实就是“诡辩”。通过幽默的诡辩技巧赢得公众信任，对西方政客来说似乎是一项基本素养。

以谬制谬的幽默辩论技巧

“以谬制谬”的辩论幽默技巧遵循古代兵书上“以彼之矛攻彼之盾”的逻辑，让对方陷入自我矛盾之中，从而达到不战而屈人之兵的目的。这种幽默有一个显著的特点，就是当对方提出一个错误的论断时，另一方

不是直接反驳，而是将这个错误论断进一步引申，得出更荒谬的结论，使人因彻底无语而发笑。

同列唐宋八大家的王安石与苏东坡曾经同朝为官。一次，两人闲聊到古人造字这个话题时，王安石说：“古人造字都是别有深意的，比方说你苏东坡的‘坡’字，左边是土，右边是皮，所以，‘坡’字的本意就是‘土的皮’；再比如‘波’字，左边是‘水’，右边是‘皮’，故而它的本意就是‘水的皮’。”

乍一听，王安石的话似乎有些道理，但经不住推敲，苏东坡知道王安石非常固执，他也不好去正面反驳王安石的观点，眉头一皱计上心来，于是淡淡一笑说：“如果真是您说的那样，那‘滑’字的本意岂不就是‘水的骨头’了？”听到这话，王安石也顿觉刚才自己的一番分析不当。

对于王安石这种直接从字的结构入手，望文生义、牵强附会的说法，苏东坡并没有直接指出其荒谬，而是顺着王安石的思路，再借用类似的例子来证明王安石观点的错误：“滑”的本意为“光滑、滑溜”，它与“水的骨头”可谓风马牛不相及，更何况“水”又哪来的“骨头”呢？由于这一“结论”的荒谬性显而易见，因此，其“前提”的荒谬性同样显而易见。

明代《谑浪》里记载了这样一则故事：王安石与人在一起讨论兴修水利之事，有人献计说只要把方圆八百里的梁山泊积水排干就可以造福天下了。王安石一时觉得这个主意不错，沉思了一下又提出疑问：“哪里能容这么多水？”善于戏谑的刘贡父在一旁答道：“可在梁山泊旁再挖一个方圆八百里的水池呀！”满座无不为之大笑。刘贡父以其最为荒诞的笑谈，一语中的，在人们的笑意中潇洒而又凌厉地戳穿了原本荒诞的提议。

可见，面对他人的谬论，与其一本正经地摆事实、讲道理，倒不如姑且默认对方的谬论，然后再以此为前提，用同样荒谬的言论对其反戈一击。这样，不仅大出对方意料，取得一种诙谐幽默之效，还可以使对方无以辩驳，陷入一种无言以对的尴尬境地。

在中国福建地区，民间流传着一个巧媳妇的故事。一位姓史的老汉积攒了不少财产，县太爷想据为己有。为了达到目的，县太爷故意给史老汉出了一道难题，要求他在三天之内送来三头怀孕的公牛，否则财产全部上缴。

这简直是无稽之谈，公牛怎么会怀孕呢？但是史老汉迫于县太爷的淫威，又不敢拒绝，只好硬着头皮答应了。

史老汉把这件事告诉了家人，老伴和儿子听了都不知所措。只有聪明的儿媳妇听完后很冷静，还安慰公公不要着急，她有办法解决。大家都很疑惑，怀疑儿媳妇在说大话。

两天很快过去了，儿媳妇一直没有动静，史老汉很着急。到了第三天，县太爷坐着轿子来到史家，一进门就厉声问：“史老汉在家吗？我要的东西呢？”

史老汉吓得不敢出屋，儿媳妇走出来，不慌不忙地说：“我公公在家，但是不方便出来。”

县太爷奸笑着说：“史老汉有什么不方便的，还不赶快出来见我！”

儿媳妇故意压低声音说：“您小声点儿，我公公正在屋里生小孩呢！”

县太爷听了哈哈大笑，“胡说！天下哪有男人会生小孩的道理！”

儿媳妇马上接着说："怎么没听说过，您前两天还说公牛也能怀孕呢？"

一句话把县太爷问得哑口无言，只好悻悻地离开了。

公牛怀孕本来就是一件极其荒唐的事情，而儿媳用公公生小孩这一同样荒唐的事情来反击县太爷，最后让对方无话可说，只好放弃原来的要挟条件。用"公公生小孩"仿效"公牛怀孕"，趣味横生，这种以谬制谬的仿效法令对手在辩论中彻底失败。

"以谬制谬"是根据对手的观点提出一个类似的观点，两者在逻辑上具有一致性，因而对手无法对你的观点予以反驳，最后只好当场认输。毕竟，对方的"荒谬"在前，我们的"荒谬"于后，所以他没有指责的理由。用对手的谬论打败对手，在戏谑中赢得辩论的胜利，是以谬制谬仿效幽默法的精髓。

一名顾客走进饭店，点了面包和烤肉。过了许久，烤肉还没做好，顾客只好先吃了几块面包，然后就坐在离烤炉不远的地方睡着了。

当店主把烤肉放到桌子上的时候，顾客睡眼惺忪地说："你在烤肉的时候，我都闻饱了。"这本是一句玩笑话，可是店主却认真起来，端走桌上的烤肉，直接向顾客讨要饭钱。

顾客非常诧异，明明还没吃烤肉，为什么要收钱呢？店主给出了理由，"你已经闻饱了肉的香味，所以应该付同样的钱。"这分明是强词夺理。

略一迟疑，顾客就想到了对付店家的方法。他从口袋里掏出一枚硬币，扔在桌子上，然后对店主说："你听到钱的声音了吗？"店主回

答："听到了。"

随后，顾客马上收起硬币，对店主说："你听到了硬币发出的响声，正好能够支付我闻肉味的钱。"店主听完，无言以对。

面对店主的无理要求，顾客以谬制谬。最后，店主不得不狼狈收场。

面对他人的无理言论，不妨以谬制谬，这种反驳让对方没有还击的余地。至于以谬制谬为何能取得如此大的功效，个中原因似乎并不难理解。因为，一旦他指责我们荒谬，即意味着他是在"自己打自己的嘴巴"。谁又愿意自己打自己的嘴巴呢？所以他只能吞下自种的苦果。

汉武帝晚年沉醉于神仙之说，为了长生不老，特别相信方士的话。当方士把所谓的不死之酒敬奉给他之后，他特别看重这些酒。而作为幸臣的东方朔又是滑稽之臣，总能以伶俐的口才，逗得皇帝解颐而笑。他们之间就是这样一种特殊的关系，所以，东方朔就趁机偷喝了皇帝的"御用"之酒。皇帝很生气，声言要处死他。东方朔说："陛下，臣喝的是不死之酒。所以，臣是不会被杀死的。如果陛下欲处死臣，臣死去了，那么，所谓的不死之酒也就不是不死之酒了。不死之酒，不能救臣于不死，难道能于陛下尊体有效吗？"汉武帝听了，细细寻思，的确如此，于是赦免了他。

在辩论中，准确抓住对方语言逻辑上的漏洞，以谬制谬，能使幽默乐趣立刻显现，让观众忍俊不禁。

第六章　风趣的演讲，轻松拨动听众的心弦

> 人人都会演讲，但真正的演讲大师却少之又少。为什么呢？因为一场精彩的演讲，不仅需要演讲者极佳的口才，还需要技巧和思想。如果缺少这些，想要获得听众的认可和欢迎是非常困难的事情。那么，如何才能抓住听众的心呢？幽默就是有效的技能之一。懂得幽默，你就能瞬间吸引听众，听众有了兴趣，演讲才会获得成功。

幽默开场：好的开始，演讲就成功了一半

所谓“万事开头难”，进行演讲的时候也不例外。如果没能在演讲开始的阶段抓住听众的心，那么之后的演讲就会变得步履维艰；那些从一开始就能牢牢抓住听众注意力的演讲，才会受到听众的欢迎，赢得听众的掌声。想要抓住听众的心，幽默的开场白不失为一个极佳的选择。

在开场的时候幽默一下，能够使得演讲者和听众都处于相对放松的状态之中，不仅可以有效地拉近双方之间的距离，还能让演讲者找到更

好的状态，营造更好的演讲环境。

董新潮是一家公司的总经理，在一次宴会上，东道主临时邀请他发表演讲。

董新潮虽然之前没有任何准备，但是想到这是一个推销自己的好机会，于是应承了下来。东道主向大家介绍了一下董新潮，然后请他上台演讲。董新潮十分自信地走到台前，调整了一下状态，开始了自己的演讲。

“大家晚上好，我叫董新潮。在座的很多人可能并不认识我，可是了解我的人都知道，我对新潮的事物并不是十分热衷，从这个角度上说，我实在是愧对绞尽脑汁为我起名字的父母。在我演讲的过程中，如果哪位朋友觉得我过于陈腔滥调，请您一定要提出来，因为我确实需要学习一些新潮的思想和语言，才能做到‘名副其实’啊！”

听到这样的开场白，在场的宾客都会心地笑了起来，快乐之余，众人对董新潮产生了浓厚的兴趣，对他的演讲也充满了期待。

在正式演讲开始之前，董新潮用自己的名字开了一个小玩笑，瞬间便将众位宾客的目光拉到了自己的身上。有了这样良好的开端，他的演讲会变得顺利起来，推销自己的目标必然能够达成。

都说“好的开始是成功的一半”，这句话一点不假。在演讲刚刚开始的时候，演讲者对环境、听众、现场效果等缺乏足够的认识，如果不能在短时间内调动起听众的积极性，就会对演讲者产生极大的打击。一旦心理受挫，那对接下来的演讲将是十分不利的，并会对最终的结果产生十分消极的影响。

在演讲的初始阶段，一定要想方设法地抓住听众的心，让听众随着你的思路往下走。可以说，一个幽默的开场白就是一张设计精美的名片，能够让听众从一开始就对你产生深刻而美好的印象。

紧扣主题，幽默要合乎时宜

贴近主题的幽默，能够激发听众的好奇心，让听众对演讲产生更多的期待，再加上幽默语言带来的欢快效果，演讲必然能够得到比预期更好的效果。

在哈佛大学2007年的毕业典礼上，比尔·盖茨应邀进行了一场演讲。众所周知，尽管比尔·盖茨曾经在哈佛大学求学，但是并没有完成学业，而是中途退学，开始创业。他所取得的成绩有目共睹，他甚至被誉为“哈佛大学历史上最成功的辍学生”。

在演讲中，比尔·盖茨不忘拿自己辍学的事情当作素材，给台下的学生们展开了一场精彩而令人印象深刻的演讲。他说：“我由衷地为在座的各位同学感到高兴，你们拿到学位可比我当初容易多了。”

这句话说完，台下立刻响起了经久不息的掌声和笑声。

比尔·盖茨接着说：“你们知道为什么我会被邀请参加毕业典礼并为你们演讲吗？我想是因为，在所有从哈佛大学辍学的学生中，我做得最好，所以我最有资格代表我这类学生站在这里讲话。同时，你们应该感到庆幸，我没有在你们的开学典礼上演讲。因为我是一个极具恶劣影响

力的人，我必须得提醒各位，我曾经让微软总经理也从哈佛商学院退学了。如果我在你们的开学典礼上演讲，或许能够坚持到今天毕业的同学会少很多呢！”

此时，台下响起了更加热烈的掌声和更加开怀的笑声。

对于比尔·盖茨来说，要在毕业典礼上进行演讲并不容易，因为他并未顺利毕业，这会让某些人觉得他对毕业的看法缺乏说服力。可是比尔·盖茨并未逃避毕业的话题，而是以诙谐的方式来谈论辍学这件事情。其中不仅表达了对毕业生的羡慕，还展现了自己的幽默和开朗，因此赢得了毕业生的欢迎。

试想一下，倘若比尔·盖茨在讲毕业话题的时候穿插一些创业过程中的幽默故事，是不是会让人觉得不伦不类呢？对于这种主题不清的演讲，台下的毕业生又有几个会喜欢呢？

一场精彩的演讲，幽默元素必不可少，然而，如果仅仅为了逗听众一笑便滥用幽默，运用一些与主题不符的幽默故事或语言，就会分散演讲的主题，听众听完之后会觉得一头雾水，除了笑之外，什么都没有记住。如果出现这种情况，那这场演讲就是失败的，并不能实现演讲的终极目标。

演讲出现尬场，幽默助你转移焦点

每一个演讲者都希望自己的演讲能够顺顺利利地结束，并赢得听众

的喜爱和掌声。然而，事实并非如此，即使演讲者事先已经做好了充分的准备，在演讲现场偶尔也会出现一些意外状况。比如，听众思想不集中，反驳演讲者的观点，演讲者忘词、口误，等等。

面对突发状况，一些经验不足的演讲者往往会觉得尴尬、气馁，甚至会发怒，但是这样做并不能对演讲产生任何帮助，反而会令听众感觉厌烦。而优秀的演讲者则会以幽默的方式处理意外情况，在笑声中扭转局势，使自己占据主动地位。

一次，林语堂应邀到美国哥伦比亚大学讲授中国文化课。在讲课的过程中，他不断赞美中国文化，表达自己热爱中国的感情。

这种表现令台下的一位女学生产生了质疑，她很不服气地问："林博士，您的意思是说，所有的东西都是中国的比较好，难道我们美国就没有什么东西可以跟中国的相提并论？"

林语堂略微思考了一下，微笑着对女学生说："当然有啊，你们美国的抽水马桶就比中国的好很多啊！"

林语堂说完，同学们立刻放声大笑起来。那位女学生对此无法进行反驳，也跟着同学们一起笑起来。就这样，课堂气氛变得活跃和融洽起来。

这位女学生提出的问题是十分尖锐的，并不容易回答。如果林语堂按照女学生的思路去赞美美国，那么就与自己所讲的主题是矛盾的；如果林语堂明确表示美国的东西没有中国的好，那么难免会令台下的学生产生抵触情绪，这不利于课程的推进。面对左右为难的情况，林语堂巧妙地将话题转移到"马桶"上，用一个小小的幽默就缓和了紧张的氛围。

20世纪30年代，美国政界有一位非常重要的人物，名叫凯升。他第一次在众议院发表演讲时，打扮得比较土气。一位议员在他演讲时插嘴道：“这位从伊利诺伊州来的人，口袋里肯定装满了麦子！”

众人听了都哈哈大笑起来。

凯升并没有急于反驳，而是平和地说：“没错，我不但在口袋里装满了麦子，头发里还藏着很多菜籽呢！我们住在西部的人，多数都是土头土脸的。”

接着，他话锋一转：“不过，我们藏的麦子和菜籽，都能长出很好的苗子来！”

众人被凯升的幽默和真诚所感染，对他有了更多的认可和赞赏。

面对那位议员的嘲笑，凯升没有自乱阵脚，而是用幽默自嘲的方式化解了尴尬，进而赢得了众人的心。这不仅仅是凯升的胜利，也是幽默的胜利。

所谓“天有不测风云”，在演讲时总会遇到这样那样的意外情况。意外出现的时候，无须惊慌，此时正是考验演讲者功力的机会，积极调动自己的幽默细胞，一定可以顺利渡过难关。

表达幽默一点，听众才会感同身受

种种事例和亲身体会都能证明，幽默是演讲中不可或缺的组成部

分，一场缺乏幽默的演讲，注定无法给听众带来听觉上的冲击和享受，它就像寡淡无味的凉水一样，难以令听众提起兴趣，演讲效果自然不会太好。

优秀的演讲者总能在恰当的时机融入幽默，用幽默来拨动听众的心弦，使他们像享受音乐般地走进演讲的世界，进而达到传递思想和表达观点的目的。

在罗斯福总统第四次竞选成功的时候，他依照惯例发表了公开的演讲。美国一家报社的记者前来采访，请他当众谈论一下连任的感受。

这位记者满脸羡慕地对罗斯福说："假如我是您，我一定会非常兴奋的，您是不是也有同感呢？"

罗斯福看了记者一眼，默默地拿了一块三明治递给他，并示意他吃下去。总统请自己吃三明治，这真是天大的荣幸，记者觉得十分开心，接过三明治几口就吃了下去。然后，他准备好纸笔，打算记录下罗斯福的观点。

可是，罗斯福并没有任何回答，而是又递给记者一块三明治，记者再次接过并吃完了它。接着，罗斯福又递来一块三明治，尽管记者不太想吃，但是盛情难却，只好勉强吃了下去。当罗斯福递过来第四块三明治的时候，记者再也忍不住了，说："总统先生，这三明治味道不错，可是我实在吃不下了。"

听了记者的话，罗斯福微笑着说："关于你提出的问题，我想我应该不用再做回答了。此刻，你应该已经深刻体会到了第四次当选总统的感受了。"

对于总统的工作和职务，普通民众毕竟难以产生深刻的认知，如果罗斯福条分缕析地进行说明，那么未必会有人听得下去。有鉴于此，罗斯福选择了另外一种表达方式，他用四块三明治幽默地表达了自己的观点，虽然没有直接予以回答，但是记者已经感同身受。

从这个案例中可以看出，借助幽默的语言，可以将难以理解和体会的事情变得形象化、具体化，使听众从普通的视角对演讲者的观点产生深刻的理解。幽默的语言，令演讲变得通俗易懂。对于自己能够理解的事物和语言，听众自然是乐于接受，并能更好地接受的。恰当地渗透幽默，不仅能给听众带去身心上的愉悦，而且能更好地传递自己的观点，对于演讲者来说，可谓两全其美，何乐而不为呢？

加点幽默元素，即兴演讲也能轻松自如

演讲的方式可谓多种多样，有命题演讲、学术演讲、辩论演讲、即兴演讲，等等。在诸多的演讲方式中，即兴演讲是最常见，也是最难的一种。

在即兴演讲之前，演讲者通常并不知道需要演讲，所以往往没有做什么准备。这种演讲，是临场而发或是因事而发，又或者是触景生情，等等。无论在何种情况下，有一点是相同的，那就是事情发生得十分突然，给演讲者留下的思考时间并不十分充裕。

面对即兴演讲，缺乏沟通技巧、不善言谈的人通常十分恐惧，说起话来总是磕磕绊绊，无法清晰地表达自己的观点。一个会说话的人，则

会用幽默的方式来应对各种情况，让听众接受自己。

在生活中，需要即兴演讲的场合非常多，公司聚会、朋友生日、节日宴会等，都有可能需要我们上台一展演讲的能力。如果你能在最短的时间内幽默一番，借此抓住听众的心，就会更有利于你展开后续的演讲，轻而易举地赢得听众的喜爱和尊重。

马季是中国十分著名的相声表演艺术家，虽然已经去世多年，但是其生前创作和表演的作品，至今仍为人们所津津乐道。

有一次，马季到湖北省黄石市参加演出。在他准备登台表演的时候，一位演员出现了口误，将“黄石市”说成了“黄石县”，这引得现场的观众哄堂大笑起来。

在众人的哄笑声中，马季走上了舞台，说：“今天，我们有幸来到黄石省为大家表演相声……”

众人一听，有些丈二和尚摸不着头脑，大家窃窃私语，议论演员为何连续出错。这时，马季笑着继续说：“刚才，我们有位演员把黄石市说成了黄石县，降了一级，我在这里自然要说成黄石省，给提上一级。这样一降一提，正好就平啦！”

马季的话说完之后，台下响起了经久不息的掌声。

在之前的演员出现口误、引得观众窃窃私语的情况下，马季即兴发挥，用幽默的话语控制住了局面，不仅为那位演员圆了场，而且使自己的演出能够顺利地进行下去，更为观众们带来了欢声笑语。这个案例可以看出即兴幽默的重要作用。马季之所以被称为相声表演艺术家、相声大师，和他善于即兴运用幽默是分不开的。

即兴幽默的能力并非一朝一夕就能得到，也并非偶尔灵光一现就能令听众如痴如醉，而是需要在各种场合实践和历练，经过长期的积累和总结之后，才能在最恰当的时候发挥出最幽默的效果。

英国前首相迪斯雷利进行完一场演讲之后，有个年轻人走到他的面前向他表示祝贺："您刚才的即兴演讲真是太精彩了！"

迪斯雷利笑着回应说："年轻人，为了这场即兴演讲，我已经准备了20年！"

从迪斯雷利的话中不难听出，所有的即兴演讲都不是随意而为的，不是想讲就能讲的，台上那短短的几分钟，是十年、二十年，甚至几十年才积累出来的。

即兴演讲的难度确实相对较大，想要赢得听众的认可更是难上加难，这也是很多人对其避之唯恐不及的原因之一。这并不是说即兴演讲无法取得良好的效果，无法说出让听众喜欢的话。试着在演讲中融入幽默元素，让听众开怀大笑，自然可以调动演讲现场的气氛，使得听众对演讲产生更多的好感和期盼。

一个幽默的结尾，成就完美的演讲

一场完美的演讲，就像一篇精彩绝伦的文章一样，不仅要有夺人眼球的开场白，还要有耐人寻味的结束语。

一场演讲结束之后，倘若听众觉得演讲有些虎头蛇尾，那么这场演

讲就难言成功，演讲者也不会给听众留下深刻的印象。倘若一个演讲者在演讲结束时依然可以赢得听众的笑声，这不仅说明演讲者的演讲技巧十分纯熟，也标志着这场演讲终于能够画上完美的句号。

想要让听众对你的演讲念念不忘，那就总结出一个能够画龙点睛的幽默结尾，在笑声中结束演讲，一定会比平平淡淡地结束能产生更好的效果。

中国著名的作家老舍先生就是一位十分喜欢和善于幽默的人。一次，他到某地参加会议，在会上进行了一次演讲。演讲刚刚开始，老舍先生就十分认真地说：“我今天要给大家谈6个问题。”接下来，老舍先生条分缕析地讲了5个问题。此时，离会议结束已经没有多少时间，于是他故意提高调门，一本正经地说道：“第六，散会！”正殷殷盼望着老舍先生讲说第六个问题的听众们一听，顿时全都愣住了。片刻之后，当大家都回过神之后，会场上响起了欢快的笑声。

老舍先生以看似突兀的方式结束自己的演讲，令人大呼意外的同时，更得到了身心的愉悦。这种审时度势的幽默，更显出老舍先生深厚的演讲功力及渊博的知识。这样的演讲结尾，不仅令听众回味悠长，而且彰显了老舍先生的人格魅力。

在某校的夏季运动会上，校长进行了一番长篇大论，使得台下的学生有些意兴阑珊、心不在焉。轮到裁判员代表上台发言时，他说：“首先，能够作为裁判员代表上台发言，我非常荣幸。希望大家公平竞争，秉持‘友谊第一，比赛第二’的理念，力争获取佳绩！”学生们听到“首先”这两个字，便觉得又是一段冗长的发言，因此心不甘、情不愿地鼓起掌来。看到大家的反应，裁判员代表十分平静地说：“最后，我要预祝运动会圆满成功。好了，我的话讲完了。”裁判员代表以极快的速度

结束了自己的发言。

台下的学生仿佛变成了木头人，思想在瞬间凝固了一般，没有任何反应。当裁判代表微笑着走下主席台时，台下才爆发出雷鸣般的掌声。

按照常理，从“首先”到“最后”，中间怎么也要有个“其次”“再次”或者“第二”“第三”之类的内容，可是裁判员代表偏偏剑走偏锋，最终获得了不同凡响的效果。

美国著名的演说家乔治·柯赫说过：“当你说再见的时候，一定要让听众面带微笑。”借助幽默的语言，让听众在笑声中结束“听讲”，一定能让他们更加身心愉悦，更加喜欢演讲者。

第七章　自带幽默感，做一个最受欢迎的职场达人

> 职场如战场，随着竞争日益激烈，工作压力越来越大，人际关系也变得越来越复杂。如何才能在职场上成为“万人迷”，你可以有很多方法，但有一个很奏效的方法就是学会幽默。一个具有幽默感的人，往往很容易赢得同事的信任和喜爱，有助于良好人际关系的建立，从而在职场上更加受欢迎。

面对误解与隔阂，幽默一笑释前嫌

同事们有了什么心事如遭遇感情、事业、家庭等困扰时，都喜欢对你倾诉，是因为觉得你非常能体谅别人，是个好的听众。你不仅愿意很耐心地倾听别人的心里话，而且，假如你有能力帮助同事排除烦恼的话，你会尽心尽力地帮忙。就算事情不是力所能及的，你也会给予一定的安慰。如果你能做到这一点，会有谁不愿意跟你做朋友呢？此外，要是你还有自己的个性特点，具有一种独特的幽默方式，那就再好不过

了。

当做到打开幽默的心扉面对人和事之后，你就会发现：欢笑的功能可以使你们静下心来，愉快地把事情解决。

阿雅和小玲是多年的同事，两人隔桌而坐，情同姐妹，彼此也有着良好的默契。尽管如此，但有时也难免发生冲突。

有一次，为了处理上司交代的项目，两人有不同的意见，在无法协调的情况下，她们居然发生严重的口角，后来彼此冷战，形同陌路。到了冷战后的第五天，阿雅实在忍受不了这样的工作气氛，为了打破僵局，于是趁小玲也坐在座位时，她翻箱倒柜，把办公桌的抽屉全部打开来东翻西找。

看了半天的小玲终于忍不住开口说话：“喂，你把所有抽屉打开来，到底在找什么？”阿雅看看小玲，幽默地说：“我在找你的嘴巴和声音啦！你一直不跟我说话，我都快活不下去啦！”两人扑哧一笑，重归于好。

具有了个性化的幽默口才，我们就会对同事的行为着眼于它的光明面上，而不是着眼于它的错误和缺点。不管事实真相如何，我们应该了解并接受人性的小错，并借幽默增进同事间的工作关系。

有一次发薪水的时候，小赵的工资卡里面居然分文没有。他没有像一般人那样气得暴跳如雷或者破口大骂。只是跑去问财务部门的人：“怎么回事？难道说我的薪水‘扣除’竟然达到了一整个月了吗？”当然，小赵一分不少地得到了薪水。

小赵对同事偶犯错误持一种宽容的态度，而不把它看成一件了不得

的大事，批评谩骂同事的愚蠢。借助幽默的方式，他跟同事分享了愉快的果实，这也恰恰是不为所动、处之泰然的幽默能够收到的效果。

巧用幽默口才来跟同事沟通，以建议的方式来取代批评，对工作上出现的问题，用轻松的心态和你的同事一起面对。那么，你和你的同事就会走向双赢。假如我们以尖刻的批评去对待一位没有处理好工作的同事，就会造成失败的局面。那位同事会丢失他的自信心，而我们会失去他的信任，得不到应有的支持。只有“以对方为中心”，了解他人，时刻不忘幽默，才能真正打开沟通的途径。

我们以幽默力量能为同事做的，可能仅仅是帮助对方消除因工作带来的紧张，驱逐挫折感，并不能顺利地解决所有问题。但是，如果不能认识到幽默对自己的裨益，我们就不太可能以自己的幽默来激励他人。为了表现对幽默的重视，我们应该时时刻刻保持乐观的态度，做好跟同事一起欢乐的准备。

很多时候，我们在工作上、在处理与同事之间的关系上，都需要更肯定一些来表达自己。你可以告诉同事：“唔！我看得出你知道怎样把事情办好的秘诀，而且你也知道怎样守秘不宣。”或对同事说：“谢谢你把你的一点想法告诉我。我很感激——特别是当你的业绩如此低落之时。”在遇到阻挠、遭受到不公平待遇、工作不顺、有所不满、情绪低落时，更是需要大笑两声，甚至可以拿日常小事来逗乐，比如：

一位男士打趣即将结婚的女同事：“你真是舍近求远。公司有我这么优秀的人才，你竟然都没有发现！”

对于这位男士的幽默，女同事不仅没有反感，反而开心地笑了。同事之间荡漾着欢乐的气氛，这是多么弥足珍贵的友谊啊！

除了同事关系，工作中还有合作关系，报刊、出版社的编辑与撰稿者之间就属于合作伙伴。假如在合作期间能适时运用幽默，那么对双方工作的顺利进展是有帮助的。

美国作家杰克·伦敦答应给纽约的一家出版社写一本小说，但却迟迟没有交稿。出版社编辑在多次催促都无结果后，便给杰克·伦敦的住处打了个最后通牒式的电话：“亲爱的杰克·伦敦：假如24小时内我还拿不到小说的话，我会跑到你屋里来，一拳揍到你鼻梁上，然后一脚把你踢到楼下去。我可从来是履行诺言的。”

杰克·伦敦回道：“亲爱的编辑：假如我写书也能手脚并用的话，我肯定能履行自己的诺言，按时将书交到你的手里。”

编辑跟作家之间的玩笑表明了他们亲密无间的合作关系。而作家为自己无法交稿所做的辩解，更是巧妙。

某杂志社的编辑收到一封来信：“亲爱的编辑：我希望和您达成一项默契，假如您刊用了我的稿子，您将得到稿费的一半，希望能得到您的首肯。”

编辑回信说：“您的意见很好。我希望钱都由您支付，每行五元。当您把稿子和钱寄来以后，我很乐意把它刊登在广告栏里。”

由于合作关系不同于领导与被领导的关系，所以处理事情应该平等协商，相互提意见、表示不同观点也应客气委婉些，以免伤了和气。以幽默语言来表达不同观念就是不错的主意。

歌唱家夏诺·帕蒂拉举行独唱音乐会，乐队里钢琴伴奏却自顾自弹得很起劲，以至于琴声不时盖住他的歌声。尽管帕蒂拉数次向他暗示，

可他全然不予理会。

演唱会结束之后，帕蒂拉跟自己的合作伙伴——钢琴家亲切握手，并幽默地说：“先生，今天我很荣幸，能参加您的钢琴独奏会。”

歌唱家用幽默的语言传递了对合作伙伴的不满，而且还照顾了对方的面子，不失为一种巧妙而得体的化解冲突的方法。个性化幽默可以使给予和获得的双方认识到共同的问题，并站到对方的立场来看待事情。

做个活跃工作氛围的“开心果”

职场人际关系对每一位职场人士都非常重要，可惜的是，很多职场人士对于处理同事关系感到棘手，抱怨甚多。其实，做个受人喜爱的同事很容易，只要你为人不坏，言谈风趣幽默，就能够笼络到周遭同事的心。道理很简单，人们都喜欢跟幽默的人一起相处，特别是在压力重重的职场当中，一颗能够为大家带来欢声笑语的“开心果”，想不受人追捧都难。

一天，王强公司所在写字楼的电力系统出了故障，办公室陷入一片黑暗，楼道里不停地冒出白烟。闻到异味后，各公司的人都冲了出去，个个紧张兮兮，不知如何是好。

这时，一位物业公司员工灵机一动，向各公司职员发放健康手册，以此转移大家的注意力。不一会儿，王强公司的美国老板从办公室里冲了出来，问王强发生了什么事。王强扬了扬手中的自救手册，答

道："我们正在研究自救手册，看看在危难情况下怎样保护自己。"

老板和同事们都被他逗得大笑，笑罢老板又问："为什么不给我一本呢？"王强接着说："我会马上为您翻译的。"

工作中，各种无法预料的事件层出不穷。当大家因某事感到无聊和紧张时，你不妨来两句幽默语调节一下气氛。一方面，让同事和上司都感受到你的幽默风趣、平易近人；另一方面，让上司特别注意到你，给上司留下一个不错的印象。当然，这种幽默要把握好尺度，千万不要让其他同事觉得你在讨好巴结上司。

一次，京剧表演家马连良先生演出《天水关》，他在剧中饰演诸葛亮这一角色。

开演前，饰演魏延的演员突然因病不能上场，一位来看望他的同行便毛遂自荐，临时替演魏延。当戏演到诸葛亮升帐发令巧施离间计时，这个演员想跟马连良开个玩笑。本来，他饰演的魏延应该退场，可他偏赖在台上不走，还摇摇摆摆地对着诸葛亮一拱手，粗声粗气地说道："末将不知根底，望丞相明白指点！"

这个突如其来的情况并未难倒马连良。他先是微微一怔，随后对"魏延"一笑，说道："此乃军机，岂可明言？请魏将军站过来。"

这位同行见状，便凑到马连良跟前，看他扮演的"诸葛亮"到底有什么计策应对。只见"诸葛亮"稍微侧了一下身体，俯在"魏延"耳边轻声说了几句话，那"魏延"顿时微笑起来，口中连呼："丞相好计！丞相好计！"

说罢，魏延这才喜滋滋地下场去了。

这是一段临场随意加的戏，连台下的老观众也没看出其中的端倪。其实，马连良的“好计”只不过是压低嗓门，笑着对存心捣蛋的同行骂了一句：“你这个捣蛋的家伙，还不快点下去！”

演员演戏如同歌手唱歌，翻来覆去一遍又一遍地演，再精彩的戏也会让演员自己觉得单调而枯燥。于是，替演的演员突发奇想，在舞台上跟“诸葛亮”开了个小玩笑，二人一唱一和现场“加戏”，台下观众看不出不妥之处，两个人表演得也是天衣无缝。

后来，这段加戏成了剧场中的一段佳话，一直被演员及观众们津津乐道。不过，此类玩笑只适合在熟人面前开，如果对方是不太熟的同事，甚至在工作上存在竞争关系的话，那这样的幽默恐怕就有整人之嫌了。

在工作间隙，李健和几位同事坐在一起闲聊。

一位心性刻薄的同事说：“有些人的腿太长，而有些人的腿又太短，看起来特别难看。”

另外一个同事问李健：“那么，你觉得一个人的腿应该多长才恰到好处呢？”

“我想，它们应该最少长到能够碰到地的长度。”李健随口答道。

大家哈哈一笑，笑的同时不禁为李健的幽默所折服。

这是一个无聊的问题，如果较真的话不仅毫无意义，也更显乏味。跟同事交谈时，假如你也碰到了类似无意义，或者一时无法回答但又不得不答的问题，也可以学学李健的招数。它的妙处在于伸缩性强、有一定变通性、语意不甚明确，这样就使得谈话变得有趣起来，同事间的交

谈也更有情趣。

特别是在工作紧张的时候，你说一个小幽默开开玩笑，不仅可以有效缓解紧张气氛，帮助同事放松神经，还能让你的形象也变得更可爱、更亲切。

打个比方，你所在的部门正在做一个大项目，全体人员绷紧了神经。好不容易熬到了午饭时间，一位美国同事不小心把可乐打翻了，汉堡也滚落到地上。她为此大为恼火，一边清理一边不停地唠叨说“蟑螂部队准保会在下午大规模地袭击办公室”。这时，你不妨微笑着说：“绝对不会发生这种事，因为我们中国的蟑螂只爱吃中餐！”轻松的一句幽默，就可以使同事紧张的神经得以放松，你们的关系也会因此更近一步。

当然，我们跟同事玩幽默不能无所顾忌地乱开玩笑，应该注意把握分寸、分清场合。特别是外国同事，开玩笑更要谨慎一些，应该先了解国与国之间的文化背景和职场习惯，因为某些文化差异可能会令你陷入哭笑不得之中。

作为一名职场人士，建立良好的职场关系，得到同事的尊重，无疑对你的生存和发展有着重要的意义。而且，人际关系和谐，工作环境也会变得轻松愉快，还会帮你忘记工作的单调和乏味，用良好的心态去面对工作、面对生活。

玩笑有度，男女同事玩幽默应把握分寸

俗话说："男女搭配，干活不累。"这句俗语说得很对，职场中的男女同事保持正常交往，能大大提高工作效率。不过，男女同事毕竟存在性别差异，要平衡好这之间的关系可不简单。

职场男女不能跟异性同学或朋友相比，谈话可以海阔天空、家长里短，就算玩笑开得过分了，大家也会嬉笑一下了事。男女同事之间就敏感得多，一旦弄错了开玩笑的对象和内容，不仅会招致异性同事的反感，还可能会对自己的职业生涯不利。

与异性同事要开玩笑缓和气氛前请先记住，这不是同学聚会，更不是自己家的客厅，玩笑一定要把握火候，莫要开得太过分。

跟异性同事开玩笑，我们要注意按照性别选择说话的内容和表达方式，要严格把握分寸，不管在内容和方式上都要充分考虑异性的接受范围，努力使自己的言行吻合接受者的性别特点。下面几个小故事，就是值得学习的幽默案例，大家可以借鉴一二。

在一次宴会上，达尔文和一位迷人的女士亲切地攀谈着。

女士嬉笑着问道："亲爱的达尔文先生，听说你曾断言，人类都是由猴子变来的。那么，我是不是也属于您的论断之列呢？"

达尔文彬彬有礼地回答："那当然。"

听他这么回答，女士有些不悦，板着脸问道："怎么，您看我跟猴子很像？"

达尔文见状，连忙微笑着解释："是的，不过，您不是由普通的猴子变来的，而是由长得非常漂亮迷人的猴子变来的。"

女士听了这话，马上多云转晴。

达尔文的幽默极其简单，可以看作一种微笑式的称赞。但是，这种简单的幽默可以取得非常不错的效果，不仅能让你坚持自己的观点，还能巧妙地赢得对方的好感。跟异性同事相处，借助这种幽默方法称赞对方，通常可以迅速拉近彼此间的距离。当然，把距离拉得太近、表达语气太黏腻也是不宜的，那样会有油嘴滑舌、不尊重异性同事之嫌。

在航空俱乐部的一次集会上，某青年军官被一位漂亮的空姐迷住了。那位空姐身穿晚礼服，胸部微露，颈上戴着一个闪闪发光的金色小飞机的项链。

看到女孩白皙、丰满的胸部，青年军官不好意思地低下了头。空姐温柔地问道："怎么，你喜欢这个金飞机？"

青年军官犹豫了一下，终于鼓起勇气小声说："小飞机是很漂亮，可更漂亮的是……机场。"空姐听了开心地笑了。

青年军官的这个小幽默，明显带有"色"的味道，但是，他对分寸把握得十分好，他没有俗不可耐地说"更漂亮的是你的胸部"。这个答案让空姐非常意外，很难不为小伙子憨实的风趣所吸引。当然，这种幽默必须足够真诚，自尊自重，假如你摆出一副垂涎欲滴的样子开这类玩笑，那可就太不妥当了。

马场老板带着新来不久的女员工骑马巡视马场。走着走着，眼前出现两匹马儿，一公一母，它们竟然交颈亲热起来。马场老板满脸向往地对女员工说："你看，那正是我想做的。"

女员工没有生气，而是咯咯一笑，爽朗地说："尽管去做吧……反

正它们都是属于你的。”

很明显，老板想要趁机占女员工的便宜，提出了一种很不礼貌的暧昧暗示。对此，假如女员工直接斥责，肯定会招致老板的不满，丢掉工作也未可知。于是，女员工故意装糊涂、开玩笑，让老板吃了个大软钉。这种反击式的幽默，对于应付职场骚扰非常管用，紧抓住对方言辞、肢体的小辫子予以反击，比迎头给他泼一盆冷水更有效。

有的男同事喜欢在女同事面前说黄色笑话，其实这是很不得体的，这会降低自己的人格，也会让对方认为你在意图骚扰，对你的印象会因此大打折扣。还有一些低级笑话对于同事沟通根本毫无益处，还会降低你的人格魅力

至于究竟什么是高雅的，什么是低级趣味的，各人的标准和反应各不相同。因此，在跟不同的异性同事开玩笑时，一定要察言观色，假如对方没笑甚至面露愠色，就要及时收回自己的话，以免引起不必要的误会。

除了幽默，在工作中利用自己性别方面的优势去帮异性同事一把，也能使双方愉快共事。比如，男性能承受艰苦劳累的工作，善于理性地分析并解决问题，等等；而女性则有更多耐心，做事细心、有条理，等等。

所以，男女同事一起工作时，男性应该主动分担一些女人们不太擅长的差事，而女性则要多做些细节方面的工作，这对促进同事关系会大有裨益。

你的幽默，有助于拉近与上司的距离

对于许多职场人士来说，最大的苦恼莫过于工作很卖力却得不到上司的赏识。其实，细细分析个中原因就不难发现，原因还是出在自己身上。

如果要获得上司的赏识，我们就要主动拉近跟上司的距离，当然，谁也不能否认，要消除跟上司的距离感，首先要做好工作甚至要做得十全十美，这样上司才会觉得你是一个有用的员工。

但是，只懂得埋头苦干并不一定会得到上司的赏识。美国人力资源管理专家科尔曼提出："职员能否得到提升，很大程度上不在于是否努力，而在于老板对你的赏识程度。"那么，如何才能得到赏识呢？

假如你因为得不到上司的赏识而苦恼或者想在公司有一番作为，那你不妨将跟领导的交流方式化严肃为风趣，说不定会取得出人意料的效果。

一个年轻人在找工作，他来到麦当劳应聘钟点工。老板问他："你会做什么？"他说："我什么都不会，不过我会唱歌。"

老板说："你就唱一首歌试试吧。"于是，他就开始唱歌了："更多选择，更多欢笑，就在麦当劳！"

老板一听就笑了，随后又问了他一些对于麦当劳有什么了解之类的问题。最后，年轻人被顺利录用了。

上面的例子中，年轻人在面试中借助了幽默的力量，他首先以唱歌

的方式说出了麦当劳的广告语，不仅顺利博得老板一笑，同时还获得了老板的好感。

职员：“经理，您实在是热爱工作的人！”

经理：“我正在琢磨这句话的含意。”

职员：“因为您一直都紧紧地盯着我们，看我们有没有正在工作。”

职员通过跟经理开玩笑，不经意中就拉近了跟经理的距离，况且经理也是一个幽默的人。跟上司开玩笑一定要把握好时机，最好能够抓住跟上司面对面谈些风趣的俏皮话的机会。比如，两人一起等电梯或者在卫生间一起洗手都是大好时机。另外，幽默地“冒犯”上司也是拉近彼此距离的好办法。

即使是以沉默严谨而著称的美国总统柯立芝，也曾被人用幽默的方式“冒犯”过。

有一次，柯立芝总统去华盛顿国家剧院看戏剧演出。

看了一半的时候，总统就开始打瞌睡了。演员马克停下表演，走到前排，提高音量对总统喊道：“总统先生，是不是到了您睡觉的时间了？”

总统睁开眼睛，环顾四周，终于意识到这话是冲着自己来的。他站起身来，微笑着说：“不，因为我知道今天要来看你的演出，所以一夜没睡好，请继续唱下去吧！”

马克并没有因此开罪总统，相反，他倒成了总统的好朋友。这则幽默的对话不仅表现了演员直言不讳的幽默，也展示了柯立芝总统的机敏

和幽默感。不难看出，适时适度地使用“以下犯上”的幽默，往往能够拉近跟上司的距离，赢得上司的理解和信任。

当工作太累的时候，很多职员都会偷个小懒，这时如果被老板抓了个现行，你会怎么应对呢？

有一个建筑工地的工人被安排去搬运东西，可是他每次只搬一点。工头实在看不过去，不得不开口说他。

工头：“你在做什么？你看别人每次都搬那么重的东西！”

工人：“啊，假如他们要懒到不像我搬这么多回，我也拿他们没办法。”

幽默的狡辩让工头也被逗笑了。

工人以幽默的语言为自己的偷懒行为狡辩，老板就算会批评他，也会比较随和，责罚也会轻一些。如果你对“装疯卖傻”的演技颇有心得，那么不妨也在对你颇有微词的老板面前，以若无其事的样子告诉他下面的话：“幸好我已经娶老婆了。”当然，你的老板很难理解你这一句话的意思，必定是一脸茫然的样子。这种时候，你可以如同自言自语一般对自己说：“所以，我现在才能习惯别人对我的唠叨……”

的确，幽默有时可以拉近跟上司的距离，不过，生活中任何事情没有绝对的，跟上司距离的远近也同样如此，距离太远或太近都是不合宜的。假如一个人对分内工作不认真，成天围着上司转，只知道说好话、空话，刻意巴结奉承上司；或者整天坐在那里等上司安排工作，如同提线木偶一般，上司拽一下，他才动一动，无形中被上司给疏远，这些也都是不可取的。

所以，在与上司接触和交流的过程中，用一些幽默技巧，可以保持与上司的合适距离，还能得到上司的赏识。最后要特别提醒一点，溜须拍马不是幽默，使用幽默时千万不要走上溜须拍马的路，损害自己的形象。

幽默化管理，人人都会喜欢你

在美国芝加哥，有一个专门制作和发行有关幽默训练方面电视片的机构。它为12000家美国公司提供“幽默”服务，特别是公司的管理者，不管多忙，他们都会抽出一定的时间学习幽默管理。它们的课程如此受到管理者的喜爱的原因是什么呢？

相关研究发现，有幽默感的主管往往更富有人性化色彩，也更容易得到员工的尊敬和爱戴，这就是幽默感越来越受到重视的原因所在。

毫无疑问，与古板严肃的主管相比，幽默的主管更易于跟下属打成一片。如果想要身边的下属和自己齐心合作，请尽量幽默一点儿吧，让自己看上去更加人性化。

有见识的主管都明白，幽默不只是儿童的玩耍，自己如果让员工们开心起来，跟手下的职员打成一片，公司的生产效率就会大幅度提高，而这是公司发展的原动力。

公司有一个职员经常迟到。主管把这个职员找来，面带笑容地对他说：“你经常迟到，应该都是闹钟的问题。所以，我打算给你定制一个

人性化的闹钟。”

“人性化的闹钟？”职员听了有些费解，不知道一个闹钟怎样会有“人性化”。

“好吧，我给你具体解释一下。”主管对职员眨了一下眼睛，轻松地说，“它先闹铃，你要是不醒，它就鸣笛；再不醒，它就敲锣；再不醒，就发出爆炸声；还是无效，它就对你喷水。假如这些都叫不醒你，那它就会自动打电话给我帮你请假。”

遇到经常迟到的员工，绝大多数管理者都会给予严厉的批评，而且一次比一次严厉，甚至下达最后通缉令：“再迟到明天就不要来了。”

当然，在进行管理的过程中，批评与责备是不可或缺的，但在某些场合，指责和批评很难取得好的管理效果。正因为如此，这位主管通过幽默的方式侧面给予批评，通过满面的笑容来进行管理，这不仅淡化了批评与责备的意味，保全了对方的自尊，并且达到了管理的目的。从另一方面来说，这种管理往往更容易打动员工，让他自觉、自省，并积极改掉自身的毛病。

卢瑟福有个学生，总是不眠不休地待在实验室里。某天深夜，卢瑟福无意中又在实验室里看到了他。

卢瑟福问道：“这么晚了，你还在这儿做什么？”

“我在工作。”学生满脸得意地回答，很为自己的勤奋感到自豪。

“那你白天都在做什么呢？”

“白天也在工作。”

“那么早上起来呢？”

“当然，教授，我早晨也是在工作。”说到这儿，这名学生越发得意了。

这名学生本以为，接下来老师一定会夸赞他，谁知卢瑟福竟然微笑着说：“请问，你用什么时间来进行思考呢？”

擅长工作的职员，首先会先思考最佳解决方法，努力争取高效率短时间地解决问题。可是，总有个别职员像卢瑟福的学生一样，觉得马不停蹄地无休无止工作就可以得到上司的赏识，这是大错特错的。

假如你的公司里就有这样“死脑筋”的员工，领导者不必直接劝他休息一下，把精力放在提高工作效率上，而应该学学卢瑟福，用幽默的口气反问对方，让他自己去领悟。这样劝阻的方式既自然、轻松，又富有哲理，很容易让职员在微笑中接纳你的建议。

总经理吩咐女秘书，要尽快把一份商业保密文件打出来。可是，女秘书那天状态非常糟糕，她马马虎虎地把文件打完，稀里糊涂地交了差。

看到错漏百出的文件后，总经理故作调侃地说道：“小姐，尽管我告诉你这是一份商业保密文件，但你也没有必要如此认真听话，竟然瞧也不瞧，闭着眼睛把它打了出来。”

任谁都听得出，总经理说的是一句反话。从字面上看，他好像在夸赞女秘书打字技术高超，可实际上，他是暗示文件打得太差。这位总经理是位聪明的管理者，尽管跟秘书是上级和下级的关系，可要是批评、指责得太过直接的话，还是会对双方的关系造成负面影响。于是，他通

过幽默暗示表达了自己的不满，对员工的消极态度进行了委婉的批评。

当然，发挥幽默还应该先看清场合和条件。假如当时的条件并不具备，你却要尽力表现出幽默，结果往往会勉为其难，大家甚至会为了是否有必要发笑来附和你而感到左右为难。这会令双方都陷入更尴尬的境地，也不利于跟员工打成一片。

最后还要提醒各位领导者，管理型的幽默应该尽量做到高雅，内容也要积极健康、乐观向上。乐观积极的幽默，可以对员工进行正面、积极的引导，使上下级关系更加和谐，工作效率也会随之提高。反之，假如幽默太过低俗、消极，整个公司的氛围也会受到不好的影响。

第八章　玩笑有度，适度才能让友谊长存

> 有句话说得好："朋友多了，路好走。"我们都拥有或多或少的朋友，也在不断地结交新朋友，但能够走到最后的，几乎很少。为什么呢？因为维系朋友之间的关系是一件很复杂的事情，在这个过程中，会不断有矛盾出现。那么，如何才能和朋友相处融洽呢，你的幽默就是一大法宝，它可以让你们的友谊之花常开不败。

带给他人快乐，你就会收获友谊

在这个忙碌的社会，每个人都愿意和能给自己带来快乐的人相处，能带给别人欢笑的人通常是受人欢迎的人，也是有影响力的人。掌握了给人带来欢乐的方法，我们就能更容易获得人们的接受和肯定，进而成为社交场上颇具影响力的明星。

美国第16任总统亚伯拉罕·林肯举办过一场让人津津乐道的演讲。策划者在那场演讲中安排了一小段时间进行自由提问，由听众把问题写在纸条上递给林肯，由他念出来后再予以回答。当打开最后一张纸条时，林肯发现上面竟然只有两个字——傻瓜。

林肯略微一怔，还是微笑着将这两个字公之于众。台上台下顿时都议论纷纷，暗自揣测一向以亲民著称的林肯将怎么收场。只见林肯不紧不慢地接着说道："本人收到过许多匿名信，全部都只有正文没有署名；今天却恰恰相反，这一张纸条上只有署名，而缺少正文！"

面对如此挑衅的纸条，林肯没有暴跳如雷，而是用一个小小的反讽幽默将自己的机智和从容展现在人们面前。同时，他也借助这个幽默把快乐带给了自己的支持者。能带来欢乐的人当然更容易得到大家的喜爱和认同。由肯定林肯幽默的演讲开始，人们慢慢肯定林肯的为人，进而被林肯特有的魅力所感染，这就是小小幽默所产生的强大的影响力。

在美国历任总统中，美国第40任总统罗纳德·威尔逊·里根也是一个善用幽默活跃气氛的人。

一次，里根总统出访加拿大，在一座城市发表演说。在演说过程中，有一群举行反美示威的人不时打断他的演说，明显地表现出反美情绪。

里根是作为国宾应邀到加拿大访问的，作为加拿大总理的皮埃尔·特鲁多对自己国人这种无礼的举动同样无可奈何，气氛非常尴尬。

在这种情况下，里根居然面带笑容地对特鲁多说："这种事情在美国是经常发生的。我想这些人一定是特意从美国来到贵国的，可能他们想让我有一种宾至如归的感觉。"听了这话，尴尬的特鲁多也禁不住笑了。

演讲被搅局，大部分人都会尴尬窘迫气恼不已，而里根总统却对此一笑置之，不仅以幽默的语言化解了尴尬的气氛，更是以豁达的态度为加拿大总理找了一个台阶。这就是里根聪明的地方了，他懂得利用幽默

缓和气氛，在一片祥和中拉近彼此的距离。可以说，里根本人之所以能得到美国民众的拥护，在很大程度上也是取决于他幽默、乐观的处世风格。

在让自己获得别人尊敬与爱戴的同时，幽默还是展现自己亲和力的绝佳手段。

杰拉尔德·R. 福特是美国第38任总统，他说话喜欢用双关语。有一次，在回答记者提问时，总统先生说："我是一辆福特，不是林肯。"

大家都知道，林肯既是一位美国伟大的总统，又是一种高级名牌轿车的名字；而福特不过是当时普通、廉价而大众化的汽车。福特说这句话，一方面表现出了自己的谦虚，另一方面又暗中标榜了自己是大众认可的总统。

乐观和幽默是与人建立良好关系的催化剂，那些能给别人带来快乐的人往往更容易被大家所接受、肯定和追捧。幽默就是如此有魔力，能够时时让一个人秀出自己最为闪耀的一面。做一个懂得幽默的人，就可以更轻易地成为社交场上的达人。

有趣一点儿，朋友就会多一点儿

在形形色色的人际关系中，如果你需要对方记住你，记住你的一点点特长，那这个特长最好是你的幽默。每个人都有自己的特长，有的人长得有特长，有的人说话有特长，还有的人办事有特长。

如果你不明白自己的特长为何，那就去学习、打造一个特长。我认为幽默特长是极好的，它能让你脱颖而出，交到许多各种各样的朋友。

交朋友是一个长期的话题，人的一生都会在不断交友中度过，每个时刻的朋友都会不一样，每一个环境的朋友也都不同，回忆一下，泛泛之交太多，而真心交流的朋友太少了。

有人看了很多交友书籍后却发现自己完全没有交友的能力，他觉得自己的书读错了，于是换了一堆书，结果某一天幡然醒悟，靠技巧交的朋友又有多少是真朋友呢。

这是一个一直都存在的争论，到底是原始交友好，还是技术交友好。其实这个问题跟缘分有点儿像，到底是自然而然的缘分好，还是勇追而来的缘分好呢？从学术的角度看，一个是自然派，一个是现代派，前者表现的是无所谓的态度，而后者是“我命由我不由天”。

作为一个社会人，你必须要做技术派，如果不往前走一步，那么你就会往后退一步，当人生退后一步的时候，见识等各方面都会呈现落后的征兆，你没有交往的那些人可能会让你的人生更加积极向上，让你本人越来越富有魅力。

当交友的态度确定以后，我们应该直接实施技术派交友的方法。无论是内在计划派还是外在技术派，我们都不在此展开文字探讨，这里只讲幽默交友之道。

在日趋疏远化的社会群众中，当你两个月不见好友，可能在路上彼此见了都忘记了长相，这种说法可能有点夸张，但这种快餐式的活动下，很多交流都越来越短暂，就像广告越来越短，而图书的文字也越来越少一样。

平日里人们沟通中最容易做的事情其实是短信，与人沟通交流也是短信，在短短一次会议上认识的人，只有在接下来的时光中，用短信的交流才能知道彼此是否合拍，是否能够有下一步的合作，这个时候的你需要认真注意对方的心态和行为。

信息时代，对文字的运用让很多人的交友经验都异常丰富，来不得半点虚假，如果在文字中表现得幽默一点，就很容易让人们第二天继续跟你沟通，而表现得平淡一点，则会让人忘记你的相关事情。可以选一个幽默的短信，在平日里给一些好友发送，以保持沟通，如下面的短消息就很合适。

馒头和面条打架，馒头被打哭了，回家叫上花卷和包子去面条家报仇，结果这次是方便面开门，馒头说：“你小子把头烫了，我也认得你！”

鹦鹉的委屈：不学人话没饭吃啊；蛤蟆的理想：等我发了财，天天吃天鹅肉；蜗牛的慨叹：这年头，有座自己的房子真难啊；母鸡的秘诀：光下蛋不行，还得会吆喝；狼的恼怒：我和狈好，招谁惹谁了？虎的转变：谁敢摸我的屁股？不想活了！给钱？这还差不多！

电话、微信交友也一样，幽默的语言是除了优秀的嗓子以外最吸引他人的地方。一个人喜欢跟你聊天的原因，或者是因为业务往来，或者是因为感情，或者是因为某种吸引力。

张也明特别喜欢跟客户聊天，每个客户都是他的哥或姐，嘴巴甜、脑子灵活都是他的优势，幽默的语言始终装在他的脑海中。

有一次，女客户阿涩用微信向他抱怨：“你们公司卖的抽纸太少了，应该只有200张吧，每次看电视剧，哭着哭着就没有抽纸了。”张也

明笑着说："姐，具体我不知道有多少张，根据我看韩剧的经验，一般一包纸都不够我哭的，有时候我会摆个十包抽纸放在桌上，同时撕开用。"阿涩笑起来："想不到小张的泪腺比我们女人都丰富啊，看来我还是买少了。"

你看，多么幽默的一个小伙子，一下就把抱怨的姑娘给逗乐了。

保持风趣，彼此的心才会更靠近

也许你的长相并不能吸引异性，也许你还不是一个成功人士，没关系，这些都不影响你成为一个幽默的人。先幽默起来，幽默会给你带来亲和力，而对有亲和力的人来说，成功大多不会太远。

跟气势压人的演说相比，它可能缺少言语上的磅礴；跟语重心长的说教相比，它或许没有正襟危坐的严肃；跟风花雪月的辞藻相比，它绝对不会无病呻吟地哀叹……幽默的表现虽然不过是几个诙谐的手势、几句机智的话语，然而它却拥有能够春风化雨的魔力，能使紧张的气氛轻松起来，使陌生的心灵瞬间亲近。

美国著名黑人律师约翰·马克曾发表过一篇名为《要解放黑人奴隶》的演讲，可他的听众大多数都是白人，而且是普遍对黑人怀有偏见的白人。

于是，他放弃了准备好的"开场白"，换言道："女士们，先生们，我到这里来，与其说是发表讲话，倒不如说给这场合增添点颜色。"话

音刚落，听众们全部咧嘴大笑，紧绷的对立情绪一下子被笑声驱散了，此后的数个小时里，会场都表现出了前所未有的安静。

大家都有这样的体会，跟幽默风趣的人聊天，会觉得非常轻松愉快，气氛融洽。朋友聚会，因幽默者而红火热闹；面对严肃的上司，幽默下属出语诙谐，松弛其拉长的面孔；面对拘谨的下属，幽默上司妙语解困，缓和其紧张的心情；枯燥的会议，因幽默的职场达人而谈笑风生。即便是参与紧张的商业谈判，在激烈的讨价还价之余适时来点儿幽默，对顺利地达成协议也大有助益。

幽默的人更容易令人亲近；幽默的人使接近他的人有机会享受轻松愉快的气氛；幽默的人能为自己的人生增添更多的光彩。反过来，一个不苟言笑、缺乏幽默感的人，其人际关系通常会大打折扣，人们见了他也会敬而远之。

学校里一位新来的老师要上观摩课，听课的除了有第一次见面的学生，还有学校教务处的领导。为了消除彼此之间的陌生感，新老师在讲课之前先做了一个自我介绍，他说：“我来自美丽的沿海城市深圳，我姓钱，不是‘前途’的‘前’，是‘没有钱’的‘钱’。”

一句幽默的开场白瞬间把同学们和在场观摩的老师们给逗笑了，老师跟大家的距离也因此缩短了许多。随后，老师抑扬顿挫，娓娓道来，课堂上时不时传出愉快的笑声和热烈的掌声，大家如同久别重逢的老朋友，一见如故，教学效果也非常不错。

幽默具有极大的包容量和亲和力，它不仅可以使人轻松营造和谐的氛围，更可以迅速缩短人与人之间的心理距离，达到彼此相互交融的美好境界。

抗战胜利后，张大千准备从上海返回四川老家。临行前众好友设宴为他饯行，并特邀梅兰芳等人作陪。宴会伊始，大家请张大千坐首座。张大千说：“梅先生是君子，应坐首座，我是小人，应陪末座。”梅兰芳和众人都不明白他的意思。

张大千解释道：“不是有句话‘君子动口，小人动手’吗？梅先生唱戏是动口，我作画是动手，我理该请梅先生坐首座。”满堂来宾为之大笑，并请他俩一起坐首座。

张大千自嘲为小人，表面上看是自贬，实则“醉翁之意不在酒”，这句幽默的解释既表现了张大千的豁达胸怀，又营造了宽松和谐的交谈氛围。

幽默是一种智慧的表现，拥有幽默感的人走到哪里都会受人欢迎。幽默不仅能化解许多人际关系中的冲突或尴尬，还能给别人扩大其思维的余地，以便有机会反躬自省。幽默的神奇之处在于它可以使人怒气顿消，雨过天晴，可以带给别人快乐，缩短人与人之间的距离。

在“中国第八届电影金鹰奖，《大众电影》第十四届百花奖”的颁奖仪式上，喜获双奖的最佳男主角、焦裕禄的扮演者李雪健在领奖的时候对颁奖晚会现场的观众说：“苦和累，都让一个好人焦裕禄受了，名和利，都让一个傻子李雪健得了。”话音未落，全场就响起如雷的掌声。

李雪健的致谢词将个人的良好素质和谦逊态度都表现出来。他并没有按照常规感谢导演、感谢家人，其幽默措辞不仅概括了演员与角色之间的对应关系，也表达出演员心中最真实的感受，让在场很多人都产生了共鸣，因而能够博得满堂彩。

幽默就像一块“亲水海绵”，能以最快的速度消除人与人之间的疏离

感，树立自己的形象，增加自己的人格魅力和人际吸引力。

有趣的人，全世界都会感受到你的魅力

著名的好莱坞笑星迈克·梅尔斯用自己独特的魅力征服了整个世界，在他很小的时候，他父亲就开始帮助他选择身边的朋友，假如哪个孩子不够幽默，老梅尔斯便不让他进自己家里来玩，他的理由是："他不能到咱们家来玩，这孩子太乏味了！"

为了勉励儿子，麦克阿瑟将军曾经写过一篇《为子祈祷文》，在文中，他除了求上苍让自己的儿子"坚强勇敢、心地善良、认清事实、接受磨炼"等以外，还祈求神赐给儿子"充分的幽默感"，使他绝不自视非凡，过于拘执……

虽然这些逸闻的真实性无从考察，但它们至少说明了一点，幽默是对一个人更高层次的要求。在人性的丛林中，幽默者是很有魅力的。

下面我们一起看两个例子。

在一次评选"世界小姐"的决赛现场，主考人向一位小姐提了一个非常特别的问题："如果可以选择，请问你是愿意嫁给肖邦还是希特勒？"

该小姐停顿了片刻，然后微笑着回答："我愿意嫁给希特勒。"

就在全场一时愕然、人们纷纷替她惋惜之时，那位小姐接着说："假如我能嫁给希特勒，也许人类就不会发生第二次世界大战了。"

顿时满堂为之喝彩，这位小姐得到了所有人的支持。

一个年轻人给女友过生日，热热闹闹的生日宴会进行到高潮时，他的一位毛手毛脚的同事喝多了，无意中撞到了桌子，几个酒杯应声落在地板上摔碎了。

大家面面相觑，觉得很不好，一时间气氛紧张起来。令大家没想到的是，年轻人不慌不忙地拥抱了女友，然后说："亲爱的，这是祝福你落地生花，岁岁（碎碎）平安呢！"

女友瞬间心花怒放，激动地给了他一个吻，宴会也恢复了欢歌笑语。

每一个幽默者的身上都有一种翩翩的风度，这种翩翩风度最有魅力。许多政治人物都以其翩翩风度来展现自身魅力的。无论面对多么不利的境况，他们都能权衡利弊，尽可能地为自己和他人营造轻松愉快的谈话环境，化解紧张情绪，并时刻保持轻松平和的心态和风度。

我们来看一下布什总统的修养与气度。

美国总统布什有一次出席新闻发布会，当他正在台上侃侃而谈的时候，一位愤怒的记者向其投掷了两只皮鞋，以这种方式传递自己极度的愤怒与厌恶。

短暂的惊愕之后，布什总统迅速恢复平静。他挨砸之后说的第一句话是："我能报告大家的就是，这鞋子是10码的！"

在这种尴尬的情形之下，布什总统表现出来的良好风度很值得我们赞赏。假如他借此发飙的话，那他只能成为各国媒体的笑话；而他的机智作答不仅消融了事件造成的尴尬不快，还展现了他作为国家领导人的

风度与魅力。

对于周恩来总理的幽默，想必很多人都耳熟能详，他的语言机智敏捷，又寓意深刻，在外交场合发挥了不可忽视的作用。

新中国成立初期，我国的国内经济还处于复苏阶段。在一次记者招待会上，某个外国记者向周恩来总理提出一个敏感的问题：“请问总理阁下，中国人民银行有多少资金？”意在当众嘲笑中国贫穷，靠发行钞票维持市场的运作。

周恩来总理看了一眼那位记者，然后一板一眼地说：“据我所知，中国人民银行的货币一共有18元8角8分。”这个数字令在场的中外记者全都愕然。

稍停片刻，周恩来总理又做了进一步解释：“中国人民银行迄今发行了面值为10元、5元、2元、1元、5角、2角、1角、5分、2分、1分这十种主币和辅币，合计为18元8角8分。”

总理的回答不仅巧妙地避开了锋芒，还展示出自己从容不迫的风度，赢得了与会各国记者的尊敬和爱戴。

在西方文化中，衡量一个人是否具有人格魅力的重要因素就是幽默感。而在东方文化中，幽默感更加内敛，闪烁着智慧的火花。

魅力人生，要从幽默口才做起！幽默的魅力就像空谷幽兰，看不到它怒放的样子，却能闻到它清新淡雅的香味；又如同美人垂帘，不能目睹美人之容貌，却能听到婉转娇媚之声音，给人留下无限想象的空间……

幽默是促进情感沟通的润滑剂

高明的人总是善于跟听众套近乎，让听众感觉到他所感觉的，同意他的观点，分享他的快乐，分担他的忧愁。因为他知道，讲演的成败不是由他决定，而是取决于听众的脑袋和心灵。

美国第41任总统老布什就是一个擅长“套近乎”的老手。1991年，英国女王伊丽莎白二世访问美国，老布什在欢迎宴上致辞。因为伊丽莎白二世已多次访问美国，所以老布什对女王的习惯一清二楚。

他在致辞一开始就使用轻松的语气说道：“在您数次对美国的访问中，我从您身上发现了一个把我们联系在一起的品质——热爱锻炼。不管是雨天还是晴天，您长时间的散步总是把那些想打听小道消息的狗仔队们气喘吁吁地甩在一边。很庆幸，今天我那患有纤维性颤动的心脏没有被那场激烈的竞走累垮。”

见过如此轻松、幽默而又贴切的赞美吗？几句简单的幽默表述，便轻而易举地消除了政治对话的紧张气氛，沟通了两个“国家”之间的感情。

在任总统之前，老布什曾经担任过美国驻北京联络处主任。后来，当身为总统的他再次回到美国驻华大使馆时，他的演说像极了一段“迟来的牢骚”。

“在异国他乡见到诸位熟悉、亲切的脸庞，确实让我有宾至如归之感。你们让琐碎的行政事务运转得如此良好，并且因为我的到来，而使

得大家如此遭罪，请接受我衷心的感谢。

因为我知道，接待一位总统的访问就像经历一场浩劫。我曾经被派驻在这儿，有过这样的经历。看到总统离开了，我确实很高兴。假如那还不够受的，亨利·基辛格又给我们增加了两次这样的经历。我知道你们对我们没什么好感。

好吧，现在进入正题，向这里所有的中国雇员，所有家庭，所有——（此时，一个婴儿的啼哭声打断了总统）哦，没那么糟，宝贝。等会儿，就要好了——向所有在座的各位，表达我诚挚的谢意。”

老布什的这段演说很轻松，感觉像和很久不见的老朋友在对话。凭借自己曾经从事过“接待总统”这项工作的优势，老布什站在听众的角度来发言，让自己成为现场“诚惶诚恐”的工作人员的代言人，说出了大家的心声，瞬间拉近了与工作人员之间的情感距离。

同时，幽默的运用也使得老布什从高高在上的总统大人摇身变成平易近人、体恤民情、善解人意的好总统，其个人形象得到迅速的提升。

当然，美国历史上精于“套近乎”的总统还有很多。在欢迎朱镕基总理访问美国时，克林顿总统也用一段幽默的夸奖传达了友好的信息，顺利实现了沟通情感的目的。克林顿总统说：“美国人民很高兴见到您，美国人民对您很感兴趣。毕竟，不是每个领导人都既能理解全球经济的错综复杂，又能理解京剧的无穷奥妙；既能演奏胡琴，又能在说出直率的政治观点的同时，发表不客气的音乐评论。”

情感沟通是人与人交流的必经过程，当然，公开场合的演讲又和私人交流有明显的区别。在演讲中，与听众的情感沟通其实是个“技术活儿”，既不能过分恭维，刻意逢迎，又不能假装亲近，随便敷衍。这

时，恰当地运用幽默往往能取得意想不到的效果。

要完成一场精彩的演讲，除了要有吸引观众的内容，演讲者还必须懂得如何跟观众“套近乎”，清除陌生感和距离感，这样才能使自己所传递的信息深入人心，不落俗套，才能在听众中产生共鸣，保证演讲顺畅进行。

不难看出，人与人的沟通中，幽默是不可或缺的润滑剂，特别是在面对冷冰冰的政治的时候。演讲者要想拉近自己和听众的情感距离，一定要懂得运用幽默的技术。

遵守底线，别让闹着玩毁掉友情

按照关系定律，你站在一个位置，跟这个位置越近的人越是跟你关系不错的热门，那么说话的方式就可以以此来定。说话的时候，每个人在每个场合说话都不一样，有些人说得让对方难以接受，有些人说得让周围人难以接受，有些人说得让自己难以接受。

张斯文最喜欢做的事情就是和女生聊天，他几乎都不跟男生聊天，可是周围的女生最不喜欢跟他聊天，每次都说得人家面红耳赤的，可是他又一副娘娘腔，让女生完全不好说什么。

办公室新来了一位漂亮女同事，张斯文开始跟她套近乎，可是对方已经有男朋友了，张斯文也有女朋友，张斯文每次喝酒后就给这个女同事打电话，总是说很想她，让她给自己一个机会，做异姓兄妹。在办公

室的时候张斯文还说，就想吃女同事给他做的饭，这样可以将兄妹进行到底。

女同事觉得张斯文平时很幽默，每天笑话不断，很吸引人，可是他这样做就不是幽默了，太具有攻击性了，完全不知轻重地对待他人，让女同事大为光火，她可不愿意跟这个人发展更深的感情。

跟人交往，不应该把一种幽默放大到无限。因为再好的幽默也不能得到所有人的认可，跟吃饭一样，南北口味不同，男女口味不同，大人小孩口味不同，每个家庭的口味也不一样，如果把一种口味的幽默用到所有人的身上，很容易让人伤神，费心不讨好。

隋黄油为人实在，幽默风趣。有一天，老婆问他：“老公，你说我瘦了吗？”黄油看着老婆丰满的身材，说：“老婆，你每天都吃那么多，怎么可能瘦下来呢。”老婆大发娇嗔：“什么嘛，人家就是多吃一点点而已。”黄油看着某些部位有点臃肿的老婆很无语。

中午午餐，大家一起边吃边聊。一个身材瘦弱的同事谈起了自己刚刚看的一个新闻：“美国有好多胖子都有几百千克了，据科学家调查，人们容易发胖就是管不住自己的嘴，我们每天摄入的营养要比身体所需的营养多太多，胖子都是活受罪。”黄油想到了早上老婆的行为，对此深表同意，接着同事的话说：“可不是，胖子都要为自己的行为负责，胖不是一个道德的行为，他们胖纯属自找。”结果把公司的胖人同事都得罪了。

开玩笑的尺寸多少是适合的，跟朋友的距离多少才能达到幽默的长度，是需要思考的。如果是好朋友，可以拿人们时常讽刺的幽默来开玩笑，可以引起人们的共鸣，换了不熟的朋友，恐怕会被人说你不分轻

重，不懂分寸。

如果你的附近有女性听众，不要拿皮肤、幸福、人生、婚姻、孩子、房事等话题来开玩笑，很容易“说者无心，听着有意”，无意中引起矛盾，或者得罪他人。

胡美丽快四十了，可是因为先天的原因还没有孩子，而孩子已三岁的同事小李在旁边叽叽喳喳地说起了最近听到的一个八卦。

两个女人进了协和医院大厅，其中一个肚子挺大的，是马上要分娩的孕妇。一个护士走过来问道：“你是要生了吗？”孕妇回答：“是的。”护士例行公事地说：“顺产还是剖腹产？”

孕妇眉头一皱：“剖腹产吧。”

护士看了孕妇的大肚子一眼：“那怎么不住院呢？”孕妇笑着说：“没事儿不着急，床位好像满了。”

好心的护士说：“我一会儿帮你问问看，有床位没，今天日子不错，八月八日，能生就生了吧。”

小李说完了，然后来了一句总结：“旁边的人都觉得这个孕妇心太大了，现在生孩子的都不着急。”

胡美丽心里一阵不舒服，其实她很希望自己有孩子的，可是老天不帮忙呀。胡美丽咬了咬牙说：“现在生孩子容易，带孩子太辛苦了，好多外婆和奶奶都不愿意带孩子呢。”

小李的脸色一阵红一阵白，她自己就是因为没人带孩子，在家待了好久。

如果是关系不错的好朋友，可以以两个人常见的相处方式随便说话，按照两人已有的默契说话来保持双方关系的畅通。因为双方都很了解对方，所以要避开对方的“伤疤”进行交谈，这样才能让伤好得更快。

再要好的关系也总有一些底线，对男人来说，老婆是不能被别人随意拿来开玩笑的。再好的关系，也不能拿对方的不足开玩笑，即使可以开玩笑，也不能过多，这样不仅让对方烦躁，还容易让对方觉得你对他有恶意。

第九章　给情话加点儿幽默，让爱意表达更有新意

> 一辈子很长，选择和怎样的一个人过才不会无聊呢。答案自然是跟一个有趣的人在一起。爱情需要制造浪漫，而风趣幽默无疑是有效的方法。当彼此相悦的时候，幽默能使爱意更加甜蜜；当两个人遇到了隔阂与摩擦时，幽默谈吐有利于缓解紧张的氛围。如果你懂得运用幽默，爱情的世界里便充满了童话。

真心加幽默，初次见面就牵手

跟女孩子第一次接触时，大部分男孩子最惯用的办法是预先设计程序、语言，有的甚至把想说的话直接写在一张纸条上，见面之后直接塞给对方了事。一般情况下，这种办法的效果并不是很理想，因为我们根本就无法预知实际的情形，比如，在什么样的场合，还有谁在场，女孩会是什么态度、说什么话，等等。而使用幽默是不需要预先设定的，它能够敏感地捕捉现场信息，加以引申，产生幽默效果，使对方莞尔一

笑。

在人际交往过程中，几乎所有人都有说错话的经历，犯错也是无可厚非的，说错了也没关系，只要能迅速想出补救措施就可以化险为夷。许多社交高手都能做到这一点。

在一次私人聚会上，一位男士对坐在他对面的女士产生了好感，为了引起对方的注意，他主动搭讪：“见到你很高兴，你丈夫怎么没一起来？”

“对不起，我还没有嫁人……”

“噢，明白了，原来你丈夫是个光棍！”

这位女士先是被男士问得非常尴尬，但立刻被男士的话逗得脸上有了笑容。男士带有冒犯性质的问话没有惹恼女士，因为他含蓄地传达了自己单身及想与女士成为伉俪的讯息，女士从跟男士的交流中也能体味到他的幽默气质，后来，他们真的成了一对情投意合的夫妻。

肉麻的情书有本事让恋人心荡神摇，于是，那些担心面对面地用语言表达爱情会失败的年轻人都会借助情书，因为情书可以字斟句酌、细细思量，自己语言表达不到的地方也可以摘引别人的诗句。比如“你是我的生命”之类，由于情书中大多为修饰过的文辞语句，爱情在情书中被刻意地装饰或肆意地夸张，所以情书比语言表达更能给情人制造想象的空间，更容易打动对方的心。这种修饰或夸张的情话如果稍有过火或不当，其幽默色彩也是非常明显的。下面是一则经典的情书幽默。

有一个大学三年级男生，暗恋一位漂亮女孩。于是写了一封文情并茂的情书，托女孩的弟弟代为转交。

第二天，那位男生又找到女孩的小弟，问他："我的信你交给你姐姐了没有？"

"噢，昨天我姐不在家，我就把信给爸爸了！"

"啊？给你爸爸了？那你爸爸说什么了？"

"我爸爸看了很生气，说你不念书，很无聊，让我把信退给你！"

"那信呢？"

小男孩说："信啊？我昨天去你家还给你，可是你不在，所以我就把信给你爸爸了！"

再来看另一则幽默故事。

有个男孩先给女朋友写了一封情书，然后又给父母写信要钱，结果粗心大意地装错了信封。于是，女朋友收到的信是："亲爱的爸妈，我最近谈了个对象，那女孩花钱很厉害，所以我的钱总是不够用，下次要多寄500元。"

而他爸妈收到的信是："我的心肝，我的生命，我一切的一切，我爱你，无论我家老头儿多么反对，我都要爱你一辈子！"

情书在文字内容上的幽默可真值得我们细细品味。那一句句火辣辣的话语代表着情感之火尽情地燃烧，或许只能用人间最美的事物来比喻和赞美。这些话语源于精心的装饰，在当事者眼中也许是最可心动神摇的，但在旁观者看来，有些明显荒谬的言辞本身就是一种幽默。

看到了吧？这就是幽默的神奇效果。在电影《阿飞正传》中，也有

一段让人津津乐道的幽默情话。

在一个慵懒的下午，阿飞对着苏丽珍说："看着我的表，就一分钟。16号，4月16号。1960年4月16号下午3点之前的一分钟，你和我在一起，因为你我会记住这一分钟。从现在开始，我们就是一分钟的朋友，这是事实，你改变不了，因为已经过去了。我明天会再来。"

而之后苏丽珍的内心独白，也进一步证实了阿飞幽默情话的效应。

"我不知道他有没有因为我而记住那一分钟，但我一直都记住这个人。之后他真的每天都来，我们就从一分钟的朋友变成两分钟的朋友，没多久，我们每天至少见一个小时。"

如此幽默又有创意的情话，试问有几个人能够抵挡得了呢？正是由于这样，幽默作为一种有效的跟异性交往的方式，使得有情人能够及时抓住身边的好机会，在一见钟情的时候，用幽默的语言将内心深沉的爱恋表达出来。

适当调情，保鲜的爱情才令人愉悦

成功的爱情应该具备两个基本要素：一个是有缘能够相见，另一个则在于恋爱说话技巧的应用。爱情需要适当的喜悦，喜悦有一种神奇的魔力，它能调剂心情、愉悦关系。没有喜悦，拥有得再多，也往往会有空虚和失落的感觉。

一心扑在工作上的爱迪生每天在实验室中忙碌，很少注意到生活上

的琐事。在他母亲去世两年后，朋友们见他的生活实在是太贫乏无味了，除了工作还是工作，于是就提醒他该给家里找个女主人了。

爱迪生将这句话记在了心里，其实他并非没有意中人，助理玛丽不但聪明、勤劳，人也长得很漂亮，个性又很温柔，并且善解人意。可是，因为是工作上的伙伴关系，接触太频繁了，他反而不知该如何表达。

有一天，爱迪生的心情似乎很好，在实验室里和同事们有说有笑，他忽然对玛丽说：“我要娶你。”

玛丽听了以为他又在开玩笑，于是顺口回答：“哦，那当然好啊。”

玛丽说完后根本就没当回事，谁知爱迪生第二天就带来了戒指，套在了玛丽的手上。

玛丽呆了，没有想到爱迪生是认真的。她思考了一下，其实爱迪生对自己也是有爱意的，只是他从不表达罢了。

玛丽接受了爱迪生的求婚，两个星期之后，两人就步入了婚姻的殿堂。

在婚礼的宴会上，爱迪生幽默地对朋友说：“这次的实验完全没有准备，虽然违反了实验程序，但竟然成功了。”

如果爱迪生把求婚的一招一式都解说出来，朋友会听得很肉麻。但是，事实却如此幽默有趣，让大家避免了一场乏味沟通的劫难。再比如，女友带你去了趟她家，见到了她的父亲，她也许会问：“你喜欢我爸吗？”你如果千篇一律地回答：“喜欢，他老人家很慈祥。”那就索然无味了。但你要是换一种方式，幽默地说：“这就要看他是否同意我早

点娶你了。”这句话不但别具趣味，而且不失时机地表达了对女友的爱，女友肯定爱从心来。

对心仪的人说出内心的爱慕，有时情况会变化且复杂，这时则需要一点小技巧来增添情趣。大文豪托尔斯泰深谙此中道理。

托尔斯泰年轻的时候喜欢上了一位名医的女儿，可是一直都不敢对她表白，他时常到名医家中做客，这和善的一家人都对他印象很好。这家人都以为托尔斯泰对他们的大女儿有好感，所以就尽量地撮合他们，但谁也没有想到，他其实喜欢他们家的小女儿苏索亚。

有一天，托尔斯泰参加苏索亚家举办的一个派对。当其他人忙着跳舞、谈天时，他将苏索亚拉到一个角落里，说要和她玩猜谜，他用粉笔在小桌子上写了一些字。

他指着每个字的第一个字母对苏索亚说：“请你将每个字的第一个字母拼起来。”

当所有的字母组合起来，就变成了一句话，这句话是：“我爱的是你，不是你姐姐。”

苏索亚羞红了脸，点头接受了他的爱意。

在表达爱意的时候并不一定要很直接，有时用一些有趣的方法间接地表达出来，反而能够触人心弦，营造出别致的气氛。用点儿心思，不管是含蓄也好，轰轰烈烈也好，生动地表达绝对会有加倍的效果。不仅如此，多年之后彼此回想起来，也是别有一番滋味呢。

怎样向恋人表露自己的爱慕之情才是最恰当的，这是一个困扰无数情窦初开的青年男女的问题。一般来说，表达爱慕之情并没有固定的程

式可循，也没有现成的话语可套，不过，运用幽默的方式来求爱是个不错的选择，就算不能情场得意，至少也不会对以后的交往造成影响，而且还可以保留一份美好的回忆。日本幽默家秋田实曾经说过：“幽默是爱情的催化剂。”

有一个男孩就是用这种新颖的赞美方式，使自己的“白雪公主”芳心暗许，并娶其为妻。在结婚的那一天，妻子幸福地公开了他们之间的浪漫爱情：“当时，我在一所大学里做兼职银行出纳员，一个帅气的小伙子几乎每天都要到我的窗口来。他不是存款就是取钱，我还在纳闷他怎么有那么多业务。直到某一天，他把一张纸条连同银行存折一起交给我时，我才明白他都是为了我才这样做的。我无法拒绝这诱人、新颖的求爱方式。”

那张纸条上写着这样一段话：“亲爱的婕，我一直储蓄着这个想法，期望能得到利息。假如周五有空，你能将自己存在电影院里我旁边的那个座位上吗？我把你可能已另有约会的猜测记在账本上了。假如真是这样，我将取出我的要求，把它安排在星期六。不管贴现率如何，做你的陪伴者始终是非常愉快的。我想你不会觉得这要求太过分吧，尽快同我核对。真诚的杰。”

只要能够扬长避短，在跟对方交往时，在言辞上多用一些心思，以幽默风趣的谈吐制造出一种活泼愉快的交际氛围，自然而然地，你就会获得对方的青睐。可以这么说，假如爱情中没有幽默和笑，那么爱也就没有了存在的意义。有位爱情专家说过：“爱就从幽默开始。”

在恋爱的时候，常常有人因为不知道怎样表达爱意，或因方法不当，或因言语不得体，使对方有了不必要的误解，甚至厌恶反感，结果弄得“不成情人成仇人”，把一件本应非常美好的事情变成了一件糟糕至

极的事情。

表达爱情绝对不能一味地死缠硬磨，那样只会使人厌恶。爱的表达是需要一些技巧的，需要花费一番心思，比如，考虑如何获得对方的好感与信任，考虑如何将好感巧妙地转化为爱情。在求爱的过程中，制造好感是最重要的准备工作，而运用新奇幽默的方式向对方传递爱意，则是营造好感、加深好感的最佳手段。

爱她，就让她笑口常开

随着经济的发展，人们的生活变得丰富多彩起来，而当代青年也是形形色色的。假如我们从语言幽默感的角度来观察当代青年，可以发现不少男女在恋爱中语言的使用方面存在着一些问题，使得爱情过于平淡或者容易夭折。

如今，很多年轻人都有自己的个性特点，对其语言的使用稍作研究，可得出一个结论：对恋爱中的幽默语言知之甚少，往往会制约感情的进展。下面我们就逐一探讨几个常见的问题，希望对恋爱中的男女有所帮助。

一、对心上人唯命是从相声《虎口遐想》中有一段经典的台词，说得非常幽默。

甲：你说如果我有个对象的话，我能星期天没事跑这儿看老虎玩来吗？

乙：那怎么就不能来啊？

甲：怎么不能？搞对象的小伙子你们说说，你们搞对象，你们到了星期天——谁不上丈母娘家干活去？

乙：是这样吗？

甲：是这样吗！我跟你讲，我们家老二自从搞对象起，人家丈母娘家再也不雇保姆啦！

乙：那这么说，你就愿意当这保姆？

虽然仅仅是段相声，内容却既真实而又充满幽默感。不少青年为了获得心上人的爱表现得很驯服，唯命是从，有叫必应，有的甚至毫无主见，没有任何原则，这往往会让追求者失去自我。

二、醉心于甜言蜜语

前几天在网上看到一则名为《厨师的情书》的幽默小故事。

年轻的厨师给女友写情书：“亲爱的，不管在煮汤或炒菜的时候我都想念你！你简直像味精那样缺少不得。看见蘑菇，想起你的圆眼睛；看见猪肺，想起你的红润柔软脸颊；看见鹅掌，想起你的纤长手指；看见绿豆芽，想起你的腰肢。你就像我的围裙，我不能没有你。答应嫁给我吧，我会像侍候熊掌那样侍候你。”

女友给他写了回信：“我也想起过你那像鹅掌的眉毛，像绿豆芽的眼睛，像蘑菇的鼻子，像味精的嘴巴，还想起过你那像雌鲤鱼的身材。我如同鲜笋一般嫩，未够火候，出嫁还早哩！顺便告诉你，我不打算要个像熊掌的丈夫。其实，我和你就像蒸鱼放姜那样，相信你明白我的意

思。”

现实生活中，这样的青年确实不在少数，总以为只有甜言蜜语才能传递爱意，才够甜、才有味，甚至不惜生编硬造。就像这位年轻的厨师，想编成一篇充满甜言蜜语的求爱信，由于比喻不恰当，显得感情不真实，结果却适得其反。这个故事就对那些青年的甜言蜜语进行了善意的嘲讽。

关于这方面的幽默是很多的，不知你是否听过“赴汤蹈火”的笑话？在给女朋友的信中，小伙子写道：“我爱你爱得如此之深，以至愿为您赴汤蹈火。如果星期六晚上不下雨，我一定去找你。”

这种甜言蜜语没有真实的感情基础，甚至是直接从书本上抄袭词句，用其代替自己的语言表达，脱离真实语境，往往很难达到预期的效果。

三、何时何地都直言不讳

真心地爱一个人，那么就应该在任何时候、任何事情上都讲“真话”，对其没有丝毫的隐瞒和做作，这种观点自然是正确的。但是，也不能过于绝对化，更不能简单地理解为“爱情就是真诚”。比如，当谈论彼此的不足之处和需要评价对方时，就要坦率与委婉相结合，直言与婉言互为补充。

一位聪明的小伙子和一位漂亮的姑娘互相爱慕着。小伙子刻苦学习，很有上进心，就是个子有些矮，在这点上，小伙子时常感到自卑。

这一天，小伙子问姑娘：“你觉得男子要身材高大才有魅力，是吗？”

“是的。”姑娘点头表示附和。

于是，小伙子开始有意地回避姑娘，两人终于分手了。

男子身材高大显得硬挺帅气，这是毫无疑义的。但是，这位姑娘可以委婉地表达出来：“男子高大是有魅力，可男子的最大魅力还在于他的聪明才智；矮人多为足智多谋之人，做大事业的也是矮子居多。”假如这样幽默地说出，也许他们的爱情不至于夭折。

四、沉默少语

有些青年总觉得“会捉老鼠的猫不叫”“会叫的鸭子不下蛋”，反正我对你是真心的，是否表达出来、怎样说都没有关系。就像《天仙配》中的董永，傻乎乎的不善说话，却能被美貌的七仙女看上，因此，恋人之间还是少说为佳，言多必失。于是，原先不会说的心安理得，会说话的也尽量控制自己少说话。

实际上，如果男青年过于缺乏新时代的特点，是很难获得女青年好感的，很容易让女方觉得跟不上潮流。生活中有很多类似的例子，“羞于启齿”就非常典型。

青年小刘跟女朋友从认识到恋爱已经相处了好长一段时间，可害羞的小刘却一直不敢向女朋友求婚。

终于，女朋友忍不住问道：“小刘，你是不是有话对我说？”

小刘红着脸，吞吞吐吐地答道：“是，是的，我想……想问你，你愿意死后葬在我家的祖坟吗？”

尽管这则幽默更像笑话，但也说明像小刘这样的青年也太不善于辞

令了，居然说出这种应该避讳的话，怎能让人不担心美满的爱情半途夭折。

情话幽默着说，生活就多一点儿乐趣

古诗云“我泥中有你，你泥中有我”，正是热恋情侣如胶似漆般难以离分的真实写照。想让爱人间更亲密，不仅需要双方用心营造浪漫的气氛，还需要恋人用机智与幽默表达出自己内心深处的浪漫情怀。否则的话，很容易在爱情的角力中败下阵来。

恋人之间，随着相爱程度的加深，自然而然会有肢体的接触，会出现亲昵的举动。这一切都是正常的、恰当的。不同的是，有的人比较大方，而有的人有些胆怯。面对羞涩的爱人，也许你可以试着用幽默破除他心中的疑虑。

一个小伙子性格比较内向，虽然很想跟女朋友亲近，但就是缺乏勇气做实质性的尝试。他的女友也很着急。

一天晚上，小伙子和女友在花园里约会，女友突然想到了一个鼓励他亲近自己的办法，她对坐在身旁的男友说：“听人说，男人手臂的长度刚好等于女子的腰围，你相信吗？”

小伙子立刻拉着女友站了起来，然后挽住了心上人的柳腰，温柔地说：“来，我给你比比看。”

女孩主动说出了男友一直不敢提的要求，聪明幽默地表达了想跟男

友“亲近”的想法，而又避免让自己陷入尴尬。这样的女孩如何能不让她的男朋友喜欢呢？

一个小伙子悄悄从后面蒙住了恋人的眼睛：“给你三次机会猜猜我是谁？猜不中的话我就要吻你了。”

女友俏皮地说：“你是莫扎特、徐志摩，还是达·芬奇？都不对吗？算你赢了！”

谁都听得出，女友故意说错这一串人名，是在幽默地暗示男友“吻我吧”，估计男友心里也是乐开了花。

当然，大部分女孩子都是羞涩而拘谨的。因此，当男友打算表达亲近需要的时候，要格外注意暗示的幽默技巧，委婉地争得女友的同意。比如，遇到比较羞涩的女孩，小伙子在提出亲昵请求的时候，一定要采取另外的方式。

烛光晚餐、鲜花红酒都是营造浪漫的绝佳武器，假如想让这种浪漫气氛更为浓烈，那就多想些幽默招数来锦上添花吧。

一个小伙子为女友捧上一束鲜花，女友见了一时高兴，激动地抱着他就吻。谁知小伙子却挣脱向外就跑。

女友不解地问：“有什么事啊！”他兴奋地说：“再去拿些花来。”

小伙子幽默地将鲜花数量跟亲吻数量联系起来，营造出一种令人忍俊不禁的效果来，同时将自己的爱意暗自传递出去，女友自然会感受到他的浪漫，心甘情愿地再次献上热吻。

在有些人看来，甜言蜜语式的情话或许是一种矫情，但是，幽默的

情话却不同，它对所有人来说都是一种情趣。

小伙子：“认识你是我这一生最大的幸福，你简直是我黑夜中的电灯泡……”

姑娘把小伙子推开，说：“离我远点。”

“你这是干吗呢？”小伙子有点摸不着头脑。

姑娘：“既然我是电灯泡，那你当心触电。”

一句“当心触电”，在打趣之余更有一种撒娇的意味。谈恋爱，偶尔来点幽默就像变魔术一样，总是那么令人心驰神往，令人迷醉。散发着机智的甜言蜜语，令你在恋人面前充满了难得的魅力。

女友听说最近男友状态不好，做什么事情都心不在焉，所以就想安慰一下他。

女孩：“亲爱的，听说你最近工作不是很顺利，没什么效率，是不是没用什么心思，心跑哪里去了呢？”

男孩：“问我的心跑到哪里去了，你还真是健忘，你忘了上回我们约会的时候，你已经叫我把心交给你了吗？”

男孩话锋一转，便转到了另一个话题，不仅表达了对爱人的那份在乎，让对方感觉到自己的重要性，同时也巧妙地回答了她的问题。我们知道，幽默的言谈是爱情中最丰富的话语，在无形中也自然而然地增进了彼此之间的感情。

女孩：“你在看什么呢？老盯着我。”

男孩："你的眼睛。"

女孩："你这样盯着我看已经不止一次了吧？"

男孩："你知道为什么吗？"

女孩："不知道，为什么啊？"

男孩："因为你眼睛里有我。"

这样的甜言蜜语能不让女孩子更加动心吗？人们总说，恋爱使人的生命焕发出甜美的光芒，而恋人的笑则是恋爱中甜蜜的芬芳。令恋人如沐春风的不仅是玫瑰花，还有你幽默睿智的情话。

幽默地说离别，转身也要保持微笑

失恋对人造成的创伤非常严重。生活中，有些人在失恋后做出一些极端的事情，选择轻生的人不占少数，更严重者还会拿出刀枪，以死相威胁，听来让人不寒而栗。"被分手"已成事实，你已经失去了爱情，这时请努力保全你的尊严，莫让自己输得一败涂地。

我们不能否认，失恋的确让人痛苦万分，特别在自己不想分手而对方坚决提出分手的情况下，就更不容易释怀。这种"被分手"的失恋给人的感觉跟嘴里长了溃疡相差无几，越痛越想去舔，越舔却越感觉到痛。但是无论如何，你必须记住一点，失恋可以痛苦，可以难受，但千万不要让自己失态。我们可以失去爱情，但绝不能因此在对方面前丢丑。

也许，被甩的瞬间让你觉得尴尬、觉得落魄，内心更是犹如万箭穿心一般，但不管怎样，都请你不要失了姿态。失意落魄不可怕，被甩、被背叛也不可怕，可怕的是你在对方面前失了尊严、失了面子，让对方暗自庆幸，觉得离开你是件正确的事情。所以，“被分手”时请不要难过，大大方方地幽默一下，送上一句“祝福”，好聚好散，至少让彼此拥有一个美好的回忆。

那红的男友和那红相恋仅半年，就移情别恋，迷上了另外一个小女生。为了给那红留些颜面，他模仿辞职信的样式，给她写了封分手信，请辞“情人一职”。那红看到信非常难过，但男友是自己的属下，她不想因此失态。后来，那红写了这样一封回信。

您好：

关于您请辞的提议，经过董事会开会讨论，以下决议事项向您说明：因您当初面试时的职务为情人，标准要求自然很高。尽管在试用期间你的表现不佳差点被开除，但念在你苦苦哀求且信誓旦旦地说明自己能够改进与胜任，才予以留任。如今您自愿请辞，董事会当然应允，但自动离职是没有遣散费的。假如您愿意，马上将您调转朋友部门，另施重用。

董事会成员代敬上

那红是公司女董事，而男友偏偏是其下属，如果在分手一事上有什么失态行为，日后很难在公司树立领导威严。于是，她也用回复职员辞

职信的方式，给男友写了一封回信，并大方地表示可以继续做朋友，以此减轻对方的心理压力。对待分手有如此的度量，实属难得。当然，这种分手幽默不是每个女孩子都施展自如的，但直接拿来效仿也未尝不可。就算你无法表现出那红的气度，至少让对方明白你有一颗努力坚强的心。

失恋之后，人的幽默反应一般有三种。第一种，就是宽宏大度式的幽默，就像上面这位很有决断力的女董事那红，她能把“被甩”这件事等同于公司日常事务一样，大脑仍能冷静地保持正常运转，做出合宜的反应，以寻求利益的最大化。当然，这很考验一个人的理性程度，假如你不够冷静，头脑运转又有些滞后，也可以尝试另外一种途径，以自嘲为自己解决困境。

除了宽宏大度式的幽默之外，就是略带报复意味的小幽默了，分手可以接受，但会想办法让对方知道点厉害。下面给大家举个例子。

春华的男友爱上了别人，提出要跟她分手。春华真诚地表示挽留，竟然被断然拒绝，而且男友一点儿情面都没给她留。几天后，春华找了个借口约男友出来见面，然后大大方方地递给他一本包装精美的礼物，微笑着祝他幸福，然后潇洒地转身离开。

当然，给礼物时她要求前男友在自己离开后打开，因为那礼物是一本名为《自恋狂的自我检测》的书籍。

假如你觉得暗示对方是自恋狂之类的有些过火，也可以买本《坚决地和第三者说“NO”》《男人不该劈腿的N个理由》等。总之，书的名字最好有些讽刺意味。要是买不到称心如意的书，你也可以随便找本书，在封面贴张白纸，自己写个非常显眼且极具讽刺的书名。总之，你要让

负心人在看到书名的一刹那，露出惊愕且负疚的表情。当然，这类幽默的恶作剧千万不能失了分寸，假如幽默过火变成人身攻击，可就会降低你的水准了。

相比较来说，创造后一种幽默要更容易得多，因为气场氛围比较贴近。只要你曾经认真投入一段感情当中，“被分手”后自然会心痛到极致，脑子里很容易产生报复的想法：“我就那么好欺负？我一定要给你点儿颜色瞧瞧！”如果被这种情绪所控制，创造“恶作剧式”幽默的概率必然会高一些。

假如想让自己活得快乐、活得洒脱，我们就要学会放下一些已经不属于自己的东西。在谈及“幸福的秘史”时，著名影星英格丽·褒曼就曾幽默地说：“幸福就是健康加上坏记性。”你我都免不了有失恋的经历，与其沉溺其中让自己太累，倒不如学着宽容一点儿、豁达一点儿、健忘一点儿，也许下一段幸福就在拐角处。

第十章　与亲人沟通，说幽默话语更暖人心

> 家是温馨的港湾，一个和睦的家庭往往笑声不断。可是在这温馨的港湾里有时候不免会掀起一些或大或小的风浪。怎么办呢？学会幽默一些，不仅能给平淡的生活增添乐趣，还可以缓解家庭成员之间的矛盾、冲突。可以说，家庭成员之间的和睦与融洽，幽默发挥着不可替代的重要作用，家庭成员的幽默也必然带来其乐融融的家庭关系。

有趣的调侃，能增进夫妻间的感情

社会是由无数个家庭组成的，而夫妻无疑是家庭的核心，夫妻和谐则是家庭幸福美满的基础。因此，只有让每个家庭都处于健康和谐的状态，社会才会更加稳定、平和。夫妻之间相敬如宾、情意绵绵固然令人羡慕，但若能在此基础上再加上幽默的成分，那就会起到锦上添花的作用。

一天晚饭过后，丈夫在客厅里看电视，见妻子从厨房走出来，随口

问："你洗碗了吗？"

妻子一脸认真地走到丈夫面前，说："老公，你应该这样说，'亲爱的老婆，我去帮你洗碗吧！'然后我再说，'老公，我已经洗好了。'这样显得多好！"

丈夫闻言一笑，学着妻子说："亲爱的老婆，我去帮你洗碗吧。"

妻子狡黠一笑，坐到沙发上说："嗯，那你就去吧。"

丈夫一愣，然后夫妻二人笑成一团。厨房里的碗最后也归了丈夫来洗。

在家庭里，女人往往是表面上的统治者。她们在表面所做的文章，通常是她们的统治欲和虚荣心的表现。这时候，丈夫一定要理解妻子，幽默地配合妻子。不但普通的夫妻是这样，伟人也不例外。

一次宴会上，林肯和他的夫人面对面坐着。林肯的一只手在桌上来回移动，两个手指头向着他夫人的方向弯曲。

旁人对此十分好奇，就问林肯夫人："您丈夫为何这样若有所思地看着您？他弯曲的手指来回移动又是什么意思呢？"

"那很明显，"林肯夫人答，"离家前我俩发生了小小的争吵，现在他正在向我承认那是他的过错，那两个弯曲的手指表示他正跪着双膝向我道歉呢。"

人们常说，一个成功男人的背后一定有一个能干的女人。伟人之所以能取得很大的成就，很多时候都是因为有和睦的家庭作为坚实的后盾。做一对幽默的夫妻，家庭就能禁得起狂风暴雨的袭击。

阿芳是一个十分幽默的女人，她虽不漂亮，但是嫁给了一个事业有成的丈夫。

有一阵子，阿芳老公的公司遇到了很大的麻烦，几乎到了破产的边缘，为此，老公每日回到家里都闷闷不乐，并不时向妻子诉苦。

一次，丈夫又郁闷地说："刚刚让你过上好日子，现在公司又出了这么大的事。唉！"

阿芳知道，丈夫担心公司真的破产，也怕以后的日子委屈了自己。于是，幽默的阿芳双手一拍，说："破产好哇！你不总对我说想过田园式的生活吗？"阿芳说着手舞足蹈，大加幻想道："我在老家还有几亩地呢，怎么说也够养活咱俩，到时候你可算是两亩地，一头牛，老婆孩子热炕头了，多幸福！但有一点，你到时候必须得开一个大型的新闻发布会，向大众证明，你破产是自己的原因，我可不想担上个'败家'的恶名！"

老公听阿芳这样说，又好气又好笑地说："都这时候了，你还有心情想这想那的。"

后来，老公的公司并没破产，渡过难关后，他们二人之间也多了个笑料。每次逛街，阿芳要给自己买什么东西时，老公就在一旁"捣乱"道："老婆挥霍无度，老公要破产啦。"

在丈夫遇到困难闷闷不乐的时候，阿芳不陪着他一起愁眉苦脸，反而用她的幽默逗丈夫一笑，让他暂时忘记了烦恼。试想，这样的一位妻子，有谁会不喜欢呢？

有一对年轻夫妇，因家里只有一台彩电，男的爱看球赛，女的爱看

电视连续剧，这样就不好分配了。最后当然是丈夫让步。

不过，这位丈夫还算有心计，平日一有机会，他就向妻子灌输点儿体育知识，谈谈球赛趣闻。久而久之，妻子的兴趣果然被他带动了起来，有时也跟他一道收看体育比赛的节目，真是夫唱妇随。到了四年一届的世界杯足球赛时，妻子的眼睛已经被精彩的比赛吸引了，这时，他才煞有介事地对妻子说：

“看你这个高兴劲儿，我想起了一句老话。”

“什么话？”

“知足常乐！”

“怎么会想起这句话呢？”

“知足常乐嘛，就是知道足球以后，就会常常乐了呗！”

多么富有情趣的调侃！这样的生活才是风情万种，阳光无限啊！

与年轻夫妻不同，老夫老妻之间的幽默更加老道，更加含有韵味。有一则名为“分吃橘子”的幽默。

老张夫妇与老王夫妇一块儿吃饭。饭后，张太太剥了一个橘子，果肉有些干了，汁水少，便对老张说：“这个橘子，干干的，你帮我吃一半！”张先生很不高兴地说：“不好吃的才给我吃呀！”不一会儿，王太太也觉得橘子不太新鲜，如同在嚼一团棉花，便拿了一半给老王：“这个橘子太干，我替你吃了一半，剩下一半你自己吃吧！”老张听后对张太太说：“你看，人家王太太多体贴，哪像你？”

这个幽默十分准确地勾画出夫妻间在分吃不可口的水果时的不同表现，反映出夫妻间既亲密又戏谑的特殊感情。

一辈子那么长，夫妻二人在一起久了，难免会磕磕碰碰。面对即将到来的争吵，不懂幽默又不够聪慧的妻子会将事情放大，甚至使家庭变成战场；而幽默的妻子懂得用含蓄又有趣的话赶走两人间的不快，将狂风暴雨转为绵绵春风。所以，我们说，拥有一个幽默的妻子，会让家庭更加幸福。

要知道夫妻之间，起初再浪漫也终归于柴米油盐，而妻子若能够在柴米油盐的平凡生活中多一些幽默，那么，她的丈夫就会被她的有趣、可爱深深吸引，他们的家庭也会更加幸福。

巧用幽默，化解对方的不愉快

在家庭生活中，一方犯错，受到对方的指责是可以理解的，不能认为对方是在故意找茬。这时最好的办法莫过于用幽默博对方一笑，化解对方心中的不愉快，让对方原谅自己。

一次，一对夫妻吵架，丈夫没有控制住自己的情绪，推了妻子一把，结果撞在了墙上。妻子这下也火了，回手就给了丈夫一个嘴巴子。事情过了一段时间，夫妻俩谈起此事，妻子责怪丈夫太粗鲁，说：“你怎么能用那么大力气推我？”丈夫笑说：“难道做丈夫的都不该触碰自己妻子的身体？”妻子一听也乐了：“应该，那做妻子的给你抓脸搔痒也没错吧？”

无疑，这对夫妻上次争吵肯定是有原因的，如果旧事重提或许又会引起新的争吵。丈夫通过答非所问，在答话的时候巧妙地转移了话题，幽默地为自己的行为辩解，妻子也顺着丈夫的思路对上次的争吵给出了总结，想必这对夫妻会很快忘掉这次不快。

在平凡的生活中，夫妻之间免不了磕磕绊绊。不论争吵的最初原因是什么，要想尽快地熄火降温，平息争执，关键是在争吵中或事后其中一方要巧用幽默主动承认错误。

有一对夫妻，他们婚后常为一点儿小事争得面红耳赤，生活过得很不和谐。后来，每次吵架，丈夫不再像原来一样和妻子争执了，而是会从衣袋里摸出一张小卡片送给妻子。这些小卡片上，有的写着“对不起”，有的写着“别生气”，有的写着“我爱你”，有的写着“笑一笑”……妻子看了往往怒气全消。

相敬如宾是我们对新人最美好的祝愿。虽然一辈子没红过脸的夫妻不见得就是好夫妻，但是各不相让难免最终劳燕分飞。因此，在一个家里，夫妻双方都要倾听对方的各种抱怨，并积极主动地用幽默化解，维系一个和谐的家庭环境。

当然，幽默也不是万能的，并非所有过错都可以用幽默轻轻地遮掩过去。无论是男人还是女人，某些重大的甚至会危及夫妻关系的错误必须向对方实话实说，尽力赢得对方的宽容和谅解，不能因为幽默掩饰而冲淡了夫妻之间应有的真诚。

处理婆媳关系，幽默是应对糟糕状况的良方

对于很多人来说，婆媳关系是比较沉重的话题。其实，只要在一起相处，就难免会出现这样那样的矛盾。即使是母亲和儿子之间，也会出现意见不合的时候。只是因为婆媳的关系十分微妙，才被人们无意识地放大，逐渐被看成一个难以解决的问题。

婆媳关系确实不如亲子关系那样容易处理，但是我们必须勇敢面对，迎难而上。毕竟，婆媳的关系不好，整个家庭的氛围就不会太好。所谓“家和万事兴”，只有家庭和睦，我们才能将所有的精力用于自己的事业，才能获得更大的成功。

很多时候，婆媳之间发生矛盾无非是因为观念的差异或是一些鸡毛蒜皮的小事。如果非要争个孰是孰非，往往只会带来更大的伤害，倒不如“一笑泯恩仇”，在笑声中解决问题。

小敏和丈夫结婚五年多了，他们有一个漂亮的女儿，一家三口过着幸福的生活。可是在小敏的婆婆看来，小敏应该再生一个男孩，这样家庭才算美满。对于不生二胎这件事情，小敏向婆婆解释过很多次，但是每次都没有效果，两个人的关系也出现了一些裂痕。

一天，婆婆又跟小敏说起再生一个儿子的事情。

“小敏啊，你是不知道，我每天晚上做梦都是你给我生了一个大胖孙子啊！”

“妈啊，您现在已经有了一个漂亮的孙女，再要一个孩子您带着也累啊！”

“我不嫌累，就是想要个孙子，不然以后咱们家的房子啊，钱啊，

都给谁呢？”

“给您孙女啊！”

“给孙女不是不行，可是她以后要嫁人，嫁出去了就把你们辛辛苦苦挣来的东西送给别人了，这明摆着是便宜了人家啊！”

“妈，一家人生活在一起，哪有什么占便宜不占便宜的。再说了，我父母也就我一个女儿，结婚的时候给我置办了不少东西，我觉得老公很爱我，很顾家，这就非常好了，您不会觉得您儿子占了我的便宜吧？”

见婆婆不再言语，小敏笑着又说：“妈，您就放心吧！您孙女这么聪明、漂亮，以后肯定能找个好老公，到时候人家还得给咱们送东西呢！吃不了亏。”

听了小敏的话，婆婆的脸上也露出了笑容。

婆婆为了劝说小敏生个儿子，从家庭财产的角度进行分析，而小敏抓住其中逻辑的漏洞，推翻了婆婆的论断，在这个过程中，小敏没有针锋相对，而是以温和、幽默的态度与婆婆进行对话，这使得婆婆开心地接受了小敏的观点。

婆媳之间的关系之所以很难处理，是因为婆婆和媳妇都爱着同一个男人，两人都有自己爱的方式，而且总会以自己的观点去衡量对方，总觉得对方照顾得不如自己好，久而久之，难免会产生一些对立情绪，使得婆媳关系出现一些问题。

实际上，就整个家庭的利益而言，婆媳之间和睦才能让她们共同爱着的那个男人幸福和快乐。从这个角度考虑，应该想方设法地促使双方

的关系往好的方向发展，当出现问题的时候，要积极乐观地解决，用幽默和笑声代替一切摩擦和不快。

多一点儿嘻哈，婚姻生活一直如初恋

如果说亲情是太阳，温暖着你和我，那么家庭中的幽默就像弯弯的虹桥，连起我们的心。在家庭生活中，适当运用一些幽默话语，能使家庭气氛更融洽，家人生活更幸福。

一天，看报纸的妻子将报纸递给了丈夫，并指着其中的一篇文章说：“你看看这篇文章，这吸烟的害处有多大。专家都说了，每吸一支烟就要减少6分钟的生命！我看你还是快戒了吧。”

丈夫扫了几眼报纸，然后不屑一顾地说：“你这才是害我呢。”

妻子不解，坐到丈夫跟前，问：“你这话是什么意思？我劝你戒烟是爱惜你的身体，怎么说是害你呢？”

丈夫振振有词地说：“你看，这报纸后面还说了，不吸烟的人会吸入空气中的烟雾，这比吸烟的人危害还大。你想，我们公司的人可都吸烟，我要是戒了，岂不是要整天吸他们的二手烟，危害更大？我是怕死才吸烟的。”

妻子笑了笑，说：“既然这样，那么，以后你买烟的时候，可别忘了给我和女儿各带一包。”

案例中的妻子面对丈夫的歪理，不仅不怒，反而幽默了一把。想那丈夫听到妻子这样说，一定会被妻子机智的幽默逗得笑出声，心服口服地接受建议。

妻子说："你看看隔壁家的先生，每次出门都吻他的妻子，你就不能学学人家？"

丈夫说："我想来着，可是又怕把你化好的妆吻乱了，所以又忍住了。"

妻子说："你还记得今天是我的生日吗？为什么不给我准备一个礼物呢？"

丈夫说："亲爱的老婆，我原本不打算让你想起自己又老了一岁的。"

家不是讲理的地方，夫妻之间不需要过多的严肃、认真和一本正经地论是非，反而应该嘻嘻哈哈、多说歪理幽默。在多数幸福的家庭里，妻子或者丈夫恰恰就是凭借着这种歪理、胡言的曲解幽默赢得了对方的欢心。

让你爱的人拥有笑容，除了要用幽默代替直白的指责外，还要抓住每一个可以让你们发笑的机会，一同感受幽默的力量。

一天，一个丈夫与妻子闲谈时说："我很喜欢打高尔夫球，以前常常去打，但后来由于你不允许，我就再也没有去过了。"

妻子打趣道："我不允许你就不去了？你可以反抗我啊！看你这么胆小，你是个男人，不是只老鼠。"

丈夫闻言十分坚定地开口道："我是个男人。"他停顿一下，继续说，"但关键在于你害怕的是老鼠，不是男人。"

案例中的丈夫是个十分有风度的男人，面对妻子的打趣，他没有反唇相讥，反而巧妙运用幽默，既表明了自己的立场，又给足了妻子面子，让夫妻二人在笑声中，感受到幽默的力量。

有的夫妻懂得怎样去保护自己的幸福，维持婚姻生活。他们以幽默来代替粗鲁无礼的语言，解决日常生活中的分歧。虽然他们也相互挑剔，也曾产生纷争，但是经过由幽默产生的情感冲击之后，一切纷争都显得微不足道了。

幽默的语言，是教导孩子最好的方式

中国传统的家庭教育大都严厉多于宽容，从一些俗语中便可见一斑。比如，"三天不打，上房揭瓦""棍棒底下出孝子"。在这种教育思想的影响下，家长与孩子的关系往往弄得非常对立。殊不知，最好的家教应该略带一丝幽默。

因此，作为家长，以幽默的语言教育孩子，是教育孩子的最好方式。

1853年，法国剧作家小仲马的话剧《茶花女》初演受到热烈欢迎。小仲马打电报给当时流亡在布鲁塞尔的父亲大仲马说："巨大、巨大的成功！就像我看到你的最好作品初次上演时所获得的成功一样……"

大仲马风趣地回答："我最好的作品就是你，我亲爱的孩子！"

大仲马是个很懂得用幽默为自己服务的人，直截了当地告诉了小仲马"你是我的骄傲"，一下子就拉近了父子之间的距离，使父子感情进一步加深。

在与子女的交往中，巧妙使用幽默，能够让孩子感受到父母的尊重，有利于培养孩子的自信心与幽默感。同时，这种平等式的幽默能让孩子与家长之间萌生出一种友谊，让孩子愿意与家长交往，愿意与家长分享自己在学习、成长中的喜怒哀乐。

梁启超是近代史上一位举足轻重的人物，他的成就正是得益于父亲对他的正确教育。

梁启超10岁时，有一天随父亲去拜访一位先生。到了老先生家里，梁启超偷偷将桌上的一枝蓓蕾初放的梅花枝折下，掩在宽大的袖管里。没想到他的这一细微举动正巧被父亲和老先生看到了。父亲虽然平日里教子甚严，但在老先生家里也不好当面指责。

于是，当老先生设置酒席款待这对父子的时候，梁启超的父亲开口对儿子说："开宴之前，我先出一个对联，如果你能对出，就可以上桌吃饭；如果对不出，就只能在桌下斟酒沏茶伺候，不准落座。"说完，略一思忖，出了上联："袖里笼花，小子暗藏春色。"

顿时，梁启超明白了父亲的用意，但也并未惊慌，想了一下随口对出："堂前明镜，大人明察秋毫。"

在上面案例中，梁启超的父亲对于儿子的不当之举不是当面点破，而是采取了文雅、含蓄的方式来对其进行批评，既指出了梁启超的错

误，又不让其当众出丑，同时还显示了严格的家教。当然，在我们的日常生活中，我们不可能像梁启超父亲那样饱读诗书，但有一点不难做到，那就是用幽默的态度对待孩子，帮助他们克服自身缺点，改正错误。

现实生活中，许多家长常常紧绷着一根弦，在工作中严于律己，在家里对孩子也是严格要求。于是家里的氛围总是压抑的，无趣的，孩子也被迫变得紧张，缺少了活力与生气，这非常不利于孩子的健康成长。

家长总是爱孩子的，若想要让孩子变得健康、快乐，那么，家长就应该摒弃无趣与焦虑，用幽默面对生活。

小丽与阿英是同事，午休时间，小丽向阿英抱怨：“早上让儿子去买早餐，怎么说都使唤不动他。”

小丽问：“然后呢？”

阿英继续说：“然后我就数落他，说他每天就知道睡懒觉，他爸爸出差在外，我一个人带他已经很辛苦了，可是他不仅不体谅我，还那么不懂事……说了半天，我还没消气，谁知他竟然没吃早饭，直接就背着书包上学去了，都没和我说再见。”

小丽劝阿英消气，然后告诉她说：“你可以换一种方法和儿子说话啊。”

阿英不解，小丽继续说：“那天我和昭昭（小丽的儿子）俩人在家，他起床后在沙发上坐着看电视，我开玩笑地和他说，‘昭昭，今儿就咱俩在家，冰箱里也没啥吃的，你是男子汉，得出去找点儿猎物，别把老妈饿死。’”

阿英来了兴趣，问："然后呢？"

"然后，昭昭就顺势从沙发上站起来，还像模像样地给我作揖，说：'母亲大人，儿子恐怕打不着什么大肥羊。'我笑了笑，说，'没关系，只要能填饱肚子，打个野兔也行，老妈再给你一把好枪。'我扔给昭昭20块钱，他接过钱，笑嘻嘻地下楼了。"

两位母亲，两种不同的相处之道。阿英在与儿子相处时，只知道一味指责、抱怨，结果儿子饭也不吃就去上学了，如此相处模式，使得她既没达到目的，也疏离了母子之间的感情。而小丽却懂得利用幽默，让孩子在快乐中接受小丽指定的任务，最终，不仅达到了目的，还加深了儿子与她之间的感情。

有一位岳母，他的女儿刚结婚不久，并且嫁到了较远的地方。这位岳母的朋友问她："你不打算去看看女儿和新女婿吗？"

"不啊，因为我想等他们生了小孩之后再去，那时候我觉得祖母要比岳母更受欢迎一些。"

这位岳母运用自己的幽默，巧妙地表达出了自己的想法。要营造两代人之间和谐融洽的关系，首先要加强彼此之间情感的交流。

目　录

版权信息

书名：心理学与口才

作者：萧杰

出版方：天津科学技术出版社

出版时间： 2019年 11月 01日

ISBN：9787557666828

前言

在日常生活中，口才技巧的练习是一件十分重要的事，不仅演讲师需要进行口才训练，而且普通人也需要通过锻炼自己的口才技巧来获得更好的工作机会。那么，心理学与口才技巧有什么必然联系吗？答案是有。

社会心理学中，有一则效应被称为“首因效应”（primacy effect），说的是在与人交往时，人们总是比较重视最初接触到的信息，并很容易以此为依据，对他人做出评价和判断，简单来说就是我们常说的“第一印象效应”。

举个例子，假如你现在是一名面试官，或是一名销售人员，又或是一个被父母逼迫相亲的倒霉蛋，对于对面坐着的那个人，你需要多长时间来形成对他的既定印象呢？你可能会说，一顿饭的时间就够了，也可能会说，一盏茶的工夫。而如果你身经百战，足够自信，你很可能会说：“我只要瞄他一眼就够了。”

总之，我们在很短的时间内就能对一个人产生评价，而且这些评价往往会成为我们衡量对方的一个重要标准。其实，我们在这样思考的同时，对方也在以同样的思考方式给我们打印象分，那么怎样才能在短时间内给他人留下一个好印象呢？答案是除了好看的穿着之外，你还要有漂亮的口才。

拥有高超的说话技巧，不仅可以给人留下深刻的印象，还可以让很

多不了解你的人了解你，让了解你的人重新认识你。而且，语言往往是内心情感或者思想意识的一种表达，我们通过言语不仅可以表达自己的内心，还可以去洞悉他人的精神世界。因此，心理学与口才技巧的完美结合才是我们与他人进行良好沟通的金钥匙。

本书是一本将心理学和口才技巧结合的口才训练读本。本书针对生活中常见的问题，深入浅出地讲解了诸多心理学效应以及相关口才技巧的实际运用，能够帮助读者在社交、职场、销售、谈判、演讲等场合快速洞悉他人心理，从而把话说得到位、动听！

上篇　心理效应与口才定律

第一章　首因效应：好的开场白能支撑起整场谈话

> 首因效应是指个体在社会认知中，通过“第一印象”最先输入的信息对客体以后的认知产生的显著影响作用。引用到口才学中，首因效应要求在讲开场白时，就能给沟通对象留下一个良好印象。因为，如果你一开始说得不好，可能就会给对方留下一个坏印象，从而打消与你继续交谈的兴致。

第一句话是叩开对方心扉的敲门砖

两个素不相识的人要想在短时间内产生心灵上的共鸣，最重要的莫过于说好第一句话。因为说好第一句话能给人一种友好、亲热且贴心的感觉，从而快速消除彼此之间的陌生感。

不管在什么场合，第一印象对人都非常重要，而如何与陌生人说好第一句话，关系到能否打破初次交往的心理障碍。如果开场白很精彩，能引起对方的共鸣，那么双方就会很快“打成一片”。

可是，现实中，有些人的胆子非常小，不敢主动向对方问好，特别是向陌生人问好。其实，这并不是一件难事，只需克服自己的胆怯心理，大胆地跟对方说：“我一直想和你说话，可是我很怕接近你。”这种单刀直入的话语，大多数情况下对方很难拒绝。这种沟通方式，能让我们快速打破沉闷的局面。因此，说好第一句话至关重要。

那么，当与陌生人见面时，怎样做到说好第一句话呢？常见的主要有以下3种方式。

1．通过亲友关系拉近彼此的距离

一般情况下，两个陌生人之间倘若仔细进行一番交流，总能找到一些或近或远、或明或暗的亲友关系。假如你能在与对方见面之前多花一些时间，发现与对方的某种联系，那么就能大大缩短双方的心理距离，使对方感觉亲切。

美国的里根总统在访华的过程中就曾用过这种方式。在1984年夏天，美国总统里根受邀访问上海的复旦大学。在一间偌大的教室里，里根总统看着台下100多名初次见面的复旦学生，他的开场白是这样的：“其实，我和你们的学校有着比较密切的关系。你们的谢希德校长和我的夫人南希都是美国史密斯学院的校友。由此看来，我和各位自然也就算得上是朋友了！”

话音刚落，全场便响起了雷鸣般的掌声。短短的几句话，瞬时增加了彼此之间的友好关系。

因此，在日常的交际中，我们也可以利用这种寻找彼此联系的方式，有意识地拉近和对方的距离，从而使彼此之间的交流更加顺畅地进行下去。

2．采用问候式让人产生亲切感

“您好”是向对方问好致意的常用语。不过，如果能根据时间、对象的不同而使用不同的问候语，效果将会更好。

比如，当面对德高望重的长者时，你可以这样说“您老人家好”，以表示敬意；当面对跟自己年龄相仿者时，可以说“老×（姓氏），您好”，这样显得更亲切；当对方是教师或医生时，可以说“田医生，您好”“李老师，您好”，这样能让人产生受尊重感；当过节期间，则说“过节好”“新年快乐”，对人致以节日的祝福；而早晨的时候说“早上好”“您早”则比“您好”要显得更加具体些。

3．用敬慕式话语给人一种贴心感

对初次见面的人表示敬重、仰慕，这是热情有礼的表现。但是，用这种方式时，一定要注意把握好分寸，恰到好处；不能胡乱吹捧，不要说“久闻大名，如雷贯耳”之类的过头的话。

表示敬慕的话一定要依据时间和地点的不同而有所不同。

比如：

“今天是教师节，在这个特别的节日里，能见到您这样颇有名望的教师，我真是荣幸之至！”

“您的艺术品我曾经欣赏过很多遍，受益匪浅。没想到今天竟然能在这里一睹您的风采！”

总之，你一定要记住，与陌生人见面的第一句话是叩开对方心扉的敲门砖，也是让人产生对你一见如故的秘诀，因此，一定要重视并说好

它。

称呼对了，后面的谈话会轻松很多

称呼往往是一个人身份、地位、能力的象征，而恰当地称呼别人则是一个人修养、情感、智商的综合体现。很多人会莫名其妙地攀谈失败，究其原因可能就是疏忽了称呼，让自己吃了大亏。会称呼别人，我们才能给他人留下好印象，让对方对自己倍感亲切，同时也会为自己带来攀谈的成功。

日常生活中，许多人都不注意称呼的运用。殊不知，称呼里有很重要的学问，称呼准确、得体与否，有时可以决定一件事情的成败。

例如，如果我们要与人聊天，不管对象是谁，总得以一个合适的称呼开头，它就像一把人际交往的钥匙，能够帮助我们进入人际交往的大门。称呼得体，可使对方感到亲切，聊天就有可能顺利进行；称呼不得体，往往会引起对方的不快甚至愠怒，让双方陷入尴尬境地。

有一个小伙子在人烟稀少的地方骑车赶路，眼看快到中午了，便急着找一个饭店吃点儿饭。忽然，他看到一个老汉路过，便停下来问道："喂！老头，这儿离饭店还有多远？"老汉十分不高兴，随意答道："五里！"小伙子听后急忙赶路去了，可一口气骑了十几里，仍然没有看到饭店。他暗想：这老头儿肯定是在骗我，一定要回去教训他一下。他一边想着一边自言自语道："五里，五里，什么五里！"突然，他醒悟过来，"五里"不是"无礼"吗？想到这里，小伙子便掉转头往回骑。

他追上那位老人，急忙停下来，亲热地叫了声“老大爷”，话没说完，老人便说：“最近的饭店已走过去了，还是到我家吃个便饭吧。”

这是一个流传很广的故事，它通俗而明白地告诉人们在交谈时讲究礼貌的重要性。“人而无礼，不知其可”，粗俗的言行与得体的礼貌将产生截然不同的交谈效果。

其实，在日常生活中，只要我们能用好称呼，让对方听着舒服，对方自然就愿意与我们多交流；相反，如果我们称呼得不好，让对方听着反感，对方自然不愿意和我们说话。

在各种场合和工作中恰当地称呼别人，对每一个人来说都十分重要。准确地称呼别人不仅是一个人有素质、有礼貌、有品位的体现，还是正确与人交流、交往的重要前提。如果一个人总是大呼小叫、无名无姓或“喂喂喂”地称呼别人，别人自然不会乐于理他。

称呼往往是一个人身份、地位、能力的象征，而恰当地称呼别人则是一个人修养、情感、智商的综合体现。很多人会莫名其妙地交谈失败，究其原因可能就是疏忽了称呼，让自己吃了大亏。会称呼别人，我们才能给他人留下好印象，让对方对自己备感亲切，同时也会为自己带来攀谈的成功。

那么，该如何合理地称呼对方呢？主要需要考虑以下几点。

1．考虑职业

一般来说，对工人、司机、理发师、厨师等称“师傅”；对农民，应称“大爷”“大娘”“老乡”；对医生应称“大夫”；对教育和文化行业的人，如教师、编辑等，可称“老师”；对国家干部和公职人员、解放军和民

警，最好称“同志”；对外企经理、外商、外籍华人最好称“先生”“小姐”“太太”“夫人”等。

2．考虑年龄

见到年龄较大的人，要呼尊称，如“老爷爷”“老奶奶”“大叔”“大娘”“老先生”“老师傅”等。同龄人可以随意一些，如可称呼“哥们儿”“兄弟”“姐”“小妹”等。对待异性常用“帅哥”“美女”等活泼的称呼，但这样的称呼会让别人怀疑你另有企图，一定要看清状况。

3．考虑身份和场合

在与一些领导、上级接触时，最好以头衔相称，如“王经理”“田厂长”“李校长”“张局长”等，尤其是在正式场合，更应如此。

谈吐优雅，开口就能给人留下好印象

美国哈佛大学前任校长伊立特说过：“一个有教养的人，其谈吐也是优美而文雅的。”

善于说话的人，不但能使不相识的人见了他后留下好印象，还能广结人缘，处处受欢迎。

许多人说话的本领不是很高明，是因为他们不曾把说话当作一门艺术，不曾在这门艺术上下功夫。他们不肯多读书、多思考。他们说话，宁肯随便用粗俗的语句，也不肯“三思”而后言，将自己的意思用文雅、

优美的语言表达出来。

相传，有一对父子冬天在镇上卖便壶（俗称“夜壶”）。父亲在南街卖，儿子在北街卖。没多久，儿子的地摊前有了看货的人，其中一个人看了一会儿，说道：“这便壶大了些。”那儿子马上接过话茬：“大了好啊！装的尿多。”人们听了，觉得很不顺耳，便扭头离去。在南街的父亲也遇到了顾客说便壶大的情况。当听到一个老人自言自语地说“这便壶大了些”后，父亲马上笑着轻声地接了一句：“大是大了些，可您想想，冬天夜长啊！”好几个顾客听罢，都会意地点了点头，继而掏钱买走了便壶。

父子俩人在一个镇上做同一种生意，结果迥异，原因就在于会不会说话。我们不能说儿子的话说得不对，但不可否认，他的话说得欠水平，粗俗的语言难以入耳，令人听了很不舒服。而父亲则算得上是一个高明的销售商。他先赞同顾客的话，以认同的态度拉近与顾客的距离，然后，又以委婉的话语说“冬天夜长啊”，这句看似离题的话说得实在是好。这设身处地的善意提醒，顾客不难明白。卖者说得在理，顾客买下来是很自然的事了。

做生意尚是如此，其他方面也是如此，优雅的声音是一种能量，就像磁场一样，能够不动声色地吸引你周围的人。那些谈吐优雅的人总是会通过交谈来打动别人，比如在演讲、谈判，或是与人初次见面交谈时。优雅的谈吐更能给人留下深刻的印象，容易赢得他人的好感。 同时，优雅的谈吐还体现着一个人的文化修养，是文明、礼貌的表现。

不良的谈吐总会给你带来麻烦，一位日本小说家曾这样说：“日常生活中大部分的摩擦冲突都起因于恼人的声音、语调以及不良的谈吐习惯。”如果你善于观察生活中的细节，你会发现如果一个人谈吐有缺

陷，可能会给他带来很大的影响，比如人际关系不和谐、家庭不和睦、事业不顺利等。所以，优雅的谈吐对一个人来说十分重要。

做好自我介绍，让形象值瞬间飙升

自我介绍是人与人良好交流的开始，是人际交往的关键环节。在陌生的场合，面对陌生人，要想让你的形象在他们心中深深地扎下根，你必须学会自我介绍。它是你在陌生场合取悦陌生人的秘籍。

人和人之间的交往，从陌生到熟悉，往往都是从自我介绍开始的。自我介绍是向别人展示自己的一个重要手段，自我介绍做得好不好，直接关系到你给别人第一印象的好坏以及日后交往的顺利与否。

可能有人会说，做自我介绍很简单啊，人人都会。然而并非如此，事实上很多人做得并不理想，以至于把自己介绍了半天，对方仍然不了解你是一个怎样的人，自然也就不会留下什么印象了。

那么，什么样的自我介绍才能把你这个人深刻地印在对方的脑海里，让对方尽快地对你产生好感，并愿意继续和你聊下去呢？一般来说，应当注意以下几个方面。

1．要有自信心

在日常生活中，有些人怕“生”，见到陌生人，思维就僵化，变得呆若木鸡。本来伶牙俐齿的，结果变得结结巴巴了。这种状况怎能介绍好自己呢？要克服这种胆怯心理，关键是要有自信。有了自信心，才能介

绍好自己，给别人留下好的印象。

2．态度要真诚自然

有人把自我介绍称为自我推销。既然推销产品时需要在货真价实的基础上做宣传，那么推销自我时也不能不顾事实而自我炫耀。因此，做自我介绍时，最好不要用“很”“最”“极”等表示极端程度的词汇，以防给人留下不好的印象。真诚自然的自我介绍，往往能使自己的特色更闪闪发光，引起人们的注意。

著名的戏剧表演家王景愚是这样做自我介绍的：“我就是王景愚，表演《吃鸡》的那个王景愚，愚公移山的愚。人称我是多愁善感的戏剧家，实在是愧不敢当，我只不过是一个走火入魔的‘哑剧迷’罢了。你看我40多公斤的瘦小身材，却经常负荷许多忧虑与烦恼，又多半是自找的。我不善于向自己敬爱的人表述敬与爱，却善于向所憎恶的人表述憎与恶，然而胆子并不大。我虽然很执拗，却又常常否定自己，否定自己既痛苦又快乐，我就生活在这痛苦与快乐的交织网里，总也冲不出去。在事业上，人家说我是敢于拼搏的强者；而在复杂的人际关系面前，我又是一个心无灵犀、半点不通的弱者。因此，在生活中，我是交替扮演强者与弱者的角色……”

这位表演艺术家的自我介绍是多么的机智巧妙，同时又不乏谦虚、诚恳，是不是很容易就引起了你的好感，并产生了与之进一步结识的愿望。所以，自我介绍不一定要口吐莲花，人与人交往最重要的就是态度真诚，做到了这一点，相信你会给更多的人留下深刻的第一印象。

3．语言要幽默生动

在自我介绍时，语言生动、幽默风趣能给别人留下更加深刻的印

象，同时也比较容易引起人们的好感与认同，产生与之接近的愿望。

著名歌唱家克里木在一次演唱会上的自我介绍就很有新意，给人留下了难忘的印象。他说自己12岁开始便骑着心爱的小毛驴走南闯北，为了接受青年朋友的善意批评，忍痛放弃了那条落后于时代的小毛驴，从国外买了辆进口车开到演出场地。说到这儿，他停了片刻，又说：“你们猜是什么牌子的车？那是印度的大篷车！”

克里木就是从现场观众对他印象最深的曲子电影《阿凡提的故事》的插曲联系到小毛驴，再从小毛驴说起，不落俗套，语言风趣幽默。

可见，自我介绍应当独辟蹊径，从独特的角度，选择使对方感到意外、又觉得顺乎自然的内容，采用活泼的语言把自己“介绍”给别人。

4．要考虑对象

自我介绍的目的是要给对方留下一个好印象，引起初识者的兴趣。因此，交往对象不同，介绍的重点也不一样。你要研究对方的想法，对他来说，你的价值在哪里。所谓价值，就是让对方觉得你是一个有价值的人，是一个值得结交的人。

日本交际专家大串亚由美在授课时的“自我介绍”就非常有特色，并且她还根据不同类型的学员设计了两个不同版本的“自我介绍”。

一个是这样介绍的：“大家早上好，我是世联公司的大串亚由美。‘大’是大小的大，串是‘两个口一竖’的串。我的特长是早起，我的人生目标是成为一个有价值的人，希望大家经过我的培训后，能够取得一些有效的收获。因此，我一定会竭尽全力。今后还要请大家多多配合，在此，我提前向大家表示由衷的谢意。”

另一个是这样的："早上好，我是大串亚由美。作为大家的讲师，我的优势在于拥有丰富的培训经验。我几乎每天都有培训任务，去年一年我一共做了275天培训。我的人生格言是'勤勤恳恳，决不懈怠'。今天的培训，我会竭尽全力，为大家提供尽可能多的帮助，还希望大家能够积极配合，踊跃参与。"

这两个版本的"自我介绍"，对那些形象思维较强的学员，她多采用第一种；对数字概念比较强的学员，她则多采用第二种自我介绍。无论是哪一个版本，她都把自己所有有价值的信息传达给了学员，给大家留下了深刻的印象。

总之，自我介绍是人与人良好交流的开始，是社交的关键环节。在陌生的场合，面对陌生人，要想让你的形象在他们心中深深地扎下根，你必须学会自我介绍。它是你在陌生场合取悦陌生人的秘籍。

找好话题，初次见面也能深刻交谈

好话题是初步交流的媒介，是深入聊天的基础，是纵情畅谈的开端。通过转移注意力，提出新话题，使谈话氛围重新和谐起来。没有话题，交流就很难顺利进行下去。

在与陌生人交谈的过程中，很容易因为话不投机或不善表达而出现"冷场"的情况，冷场无论是对于交谈、聚会，还是议事、谈判，都是令人窘迫的局面。而要想打破冷场，那就必须要有寻找话题的本领。写文章，有了个好题目，往往会文思泉涌，一挥而就；交谈，有了好话

题，就能使谈话融洽自如。

有一位记者去采访一位女教师，行前有人说这位老师很倔，说不过三言两语就把人打发走了。记者到学校去找她，她正在跟传达室的人发脾气。记者听说她是浙江人，心里暗自高兴，因为他也是浙江人。后来，他们从家乡聊起，越聊越投机，这一段题外话也为采访做了很好的铺垫。

其实打破冷场的方法有很多，关键看我们能否随机应变，及时发现和找到对方关心或与对方有关的事由，提出一个好话题。

一般来说，好话题的标准是：至少有一方熟悉，可以聊；大家都感兴趣，喜欢聊；有展开探讨的余地，容易聊。

那么，在与陌生人聊天的时候，怎么才能找到好话题呢？

1．选择对方关心的话题

面对陌生人，要把对方关心的事件作为话题，把话题对准对方的兴奋中心。通常这类话题是他想说、爱说、能说的，自然就能说个不停了。

2．借用身边材料为题

巧妙地借用彼时、彼地、彼人的某些材料为题，借此引发交谈。有人善于借助对方的姓名、籍贯、年龄、服饰等，即兴引出话题，通常能取得良好的效果。这种方法的优点是灵活自然，就地取材，其关键是要思维敏捷，能作由此及彼的联想。

3．投石问路

向河水中投块石子，探明水的深浅再前进，就能有把握地过河。同样，在与陌生人交谈时，先提出一些“投石”式的问题，当稍微有所了解后再有目的地进行交谈，便能聊得更为自如。比如，在聚会时见到陌生的邻座，便可以先“投石”询问：“您和主人是老乡还是老同学呢？”不管问的哪一句，都可循着对的一方面交谈下去；如果问得都不对，对方回答说是“老同事”，那也可以谈　下去。

4．寻找共同的喜好

问清楚陌生人的兴趣，循趣发问，就能顺利地进入话题。比如对方喜欢下象棋，你便可以以此为话题，谈下棋的情趣，车、马、炮的运用等。如果你对下棋也略微懂点儿，那肯定谈得投机。如果你对下棋不太了解，那也正好是一个学习机会，可以静心倾听，适时提问，借此开阔眼界。

引发话题的方法有很多，比如“即景出题”法、“借事生题”法、“由情入题”法等。你可以巧妙地从某景、某事、某种情感出发，引出一番讨论。这种引发话题，重点在于引，目的则是导出对方的话茬儿。

5．寻找共同点，缩短距离

与陌生人交谈时，必须在缩短距离上下功夫，力求在短时间内了解得多些，缩短彼此之间的距离，进而在感情上变得融洽。孔子说：“道不同，不相为谋。”只有志同道合，才能谈得来。我国有许多“一见如故”的美谈。要想与陌生人谈得投机，就要在“故”字上做文章，变“生”为“故”。下面是变“生”为“故”的3种　方法。

（1）适时插入聊天过程中。

看准情势，不放过应当说话的机会，适时地插入聊天过程中，适时地“自我表现”，能让对方充分了解自己。聊天是双边活动，光了解对方，不让对方了解自己，同样难以深谈。陌生人如果能从你切入的谈话中获取教益，那么双方就会变得更亲近。适时切入，能把你的知识主动有效地呈现给对方，符合“互补”原则，进而为“情投意合”奠定基础。

（2）借用媒介。

通过寻找自己和陌生人之间的媒介物，从而找出共同语言来缩短双方的距离。比如，当看到一位陌生人手里拿着一件东西，可以问：“这是什么？……看来你在这方面是个行家。正好我有个问题想向您请教。”这种对别人的一切表现出浓厚兴趣，通过媒介物表露自我的方式，也会让聊天顺利进行。

（3）留有余地。

留些空缺让对方接口，使对方感到双方的心是相通的，聊天过程是和谐的，那样就能缩短彼此之间的距离。因此，在和陌生人聊天时，千万不要把话说完，也不要把观点说死，应当拿出虚怀若谷、欢迎探讨的态度来对待。

根据情境设置话题，打破冷场局面不再难

我们应该知道，冷场的出现，往往与话题有关。曲高和寡会导致冷场；淡而无味同样会引起冷场。如果你不希望出现冷场，就应当事先做

些准备，使自己有一些库存话题，以备不时之需。

人们在日常生活和社会交往中，尤其是在比较正式的场合，比如聚会、议事等，常会出现冷场的情况，令人感到窘迫。一般来说，谈话者之间若存在以下几种情况时，最容易因话不投机而出现冷场。

彼此之间不是很熟悉。

年龄、职业、身份、地位差异大。

心境差异大。

兴趣、爱好差异大。

性格、素质差异大。

平时意见不同，感情不和。

互相之间有利害冲突。

异性相处，尤其单独相处时。

因长期不交往，关系比较疏远。

性格都比较内向。

……

出现冷场时，双方都会感到尴尬。但是只要你掌握了破冰之术，及时根据情境设置话题，冷场是很容易被打破的。

1．要学会拓展话题的领域

开始第一句话要注意的是使人人都能了解，人人都能发表看法，由此再探出对方的兴趣和爱好，拓展谈话的领域。如果指着一件雕刻说：“真像××的作品！”或是听见鸟叫就说：“很有门德尔松音乐的风格。”除非对方是内行，否则不但没有成效，还会在背后挨骂。

如果你想拓展谈话的领域而希望知道对方的职业，那只能用试探他的方法。比如，你可以问：“先生常常去游泳吗？”如果他说“不”，你就可以问他是否很忙，“每天上哪儿消遣最多？”然后探出他是否有固定工作。如果他回答“是”，你就可以问他平时什么时候去游泳，从而判断他有无职业。如果他说是星期天或每天下午五点以后去，那无疑是有固定工作。

当确定了别人有工作时，才能问他的职业，这样就可以谈他工作范围内的事情。如果不知道对方有没有工作，或确知对方为失业者，那最好还是谈别的话题。

2．风趣接话转话题

在谈话中善于抓住对方的话题，机智巧妙地接答，可以使我们的谈话变得风趣，从而使谈话氛围活跃起来。有一个典型的例子：当我们夸奖对方取得的成绩时，总能听到这样的回答：“一般一般”。倘若我们不接着话茬儿说下去，就有点儿赞同对方的说法，达不到接话说的目的。这时，你可以这样回答：“‘一般’情况尚且如此，那‘二般’情况就可想而知了。”言外之意是说：“一般的情况才如此的话，二般的情况就更不值得一提了。”这类接话，一般是采用谐音、双关的手法，接住对方的话茬儿，作风趣的转答。

要想巧妙地接答对方的话茬，可以把原来的话题引向另一个话题，

使谈话转变一个角度继续进行下去。

小王是某公司负责某一地区的销售业务员。公司为了加强和客户之间的联系，特举办了一年一度的“工商联谊会”。公司安排小王在会议期间陪同他的客户杨某。他们路过一家商场，谈起了商场的销售情况。最后，杨某深有感触地说：“现在，市场竞争够激烈的。”小王随即接过他的话说：“就是。在您的公司工作的业务员也不少吧？”

就这样小王既把话题延伸了下去，同时又把话题朝有利于自己的方向发展。

3．适时地提出引导性话题

适时地提出引导性话题，可以给他人留下谈话的时间和空间，尤其是对于那些不善于当众讲话的人。这些话题可以根据对方的性格特点、兴趣爱好、职业性质等方面来设置。比如：“近来工作顺利吧”，“听说你最近有件高兴的事，什么事啊”，“前一段时间我看见了你家孩子，学习怎么样”。先用这些听起来使对方温暖的话寒暄一下，便于开展谈话。

面对那些在公司上班的人，可以探问其对公司的日常规则的看法，如：“你们公司每周都要举行升旗仪式，之后还要做早操，召开例会，你怎么看待？”引导性话题应该注重可谈性和可公开性。不宜在公开场合触及个人隐私，也不要在背后议论他人。

如果引导性的话题过于敏感，或者越出了对方的兴趣爱好，或者过于深奥，超出了对方的知识结构，也许是对方不愿意说，也许是真的无话可说。提出这类话题，目的是想让对方开口讲话，如果不能让对方开口说，那还有什么意义呢？

在提一些引导性话题的时候，也要注意方法和策略，不要让对方感到难以回答或只是附和而已。比如：“你是不是也觉得你们现在的厂长很能干？”人家要说赞同的话，他自己的确也有保留意见；要说不赞同，而你已经认可了，他总不至于在你的面前进行反对吧，何况是说别人的坏话呢？所以说，这样的话题，处理得不好，就会让自己失去谈话的亲和力。再者也不要问些大而空的问题，让人不知从何说起，最好具体点。

此外，在打破冷场时还应该注意以下事项。

（1）如果是因为自己太清高、架子大，使人敬而远之，而造成对方的沉默，在交谈中就应当主动、客气、随和一些。

（2）如果是由于自己太自负，盛气凌人，使对方反感，而造成了沉默，则要注意谦虚，多想想自己的不足，适当褒扬对方的长处。

（3）如果是由于自己口若悬河，讲起话来漫无边际、无休无止，而导致了对方的沉默，则要注意适可而止，给对方说话的机会，不要让人觉得你是在做单方面的传教。

（4）一般人的心理都是喜欢教人，而不喜欢受教于人。有时装作不懂事的样子，往往可以听取他人更多的意见，这根源于人们的自炫心理。反之，你表现得太聪明，人家即便要说，也会有所顾虑，怕比不上你。因此，你可以采用求教的语气说话，这样就能引起对方的优越感，从而引出滔滔话语。

第二章　罗森塔尔效应：所有人都渴望被赞美

> 罗森塔尔效应的意思是：当向被期望者传达一种强烈的心理暗示时，被期望者的行为就会朝着期望者所期待的方向发展。其实这说的是赞美的力量，对此，心理学家威廉·詹姆斯认为：人性最深切的渴望就是得到别人的赞美。确实，谁不愿意被夸赞呢?

找到对方的闪光点，把赞美具体化

当你夸一个人“真棒”“真漂亮”时，他的内心深处就会立刻产生一种心理期待，想听听下文，以求证实：“我棒在哪里？”“我漂亮在哪里？”此时，你如果没有具体的表述，对方就会非常失望。

在这个世界上，所有人都渴望被人赞美，无论是孩子，还是老人，因为人都有一种被人肯定、被人赞美的欲望。正如一句谚语所说：“赞美好比空气，人人不能缺少。”

赞美是说话的艺术，合乎人性的法则。不过，赞美别人时，一定要

把赞美的话说具体，那样才显得真诚，才能使人感到开心、快乐。

王小姐是一位大型企业的总裁秘书，有三个客人都跟她说想要见她的领导。

第一个客人对她说：“王小姐，你的名字挺好的。”当时王小姐心里特想听听她的名字好在哪儿，结果，那位客人却不说了。王小姐感觉那个人不真诚。

第二个客人说：“王小姐，你的衣服挺漂亮的。”王小姐立刻想听听她的衣服哪里漂亮，结果也没了下文，话还是没有说到位，让王小姐很失望。

第三个客人说：“王小姐，你挺有个性的。”当王小姐想知道自己到底有什么样的个性时，那个客人接着说：“你看，一般人都把手表戴在左手腕上，而你的手表戴在右手腕上……”王小姐听后，感觉自己确实有点儿与众不同，很高兴，于是就让第三个客人见了她的领导，结果签了一个10万元的单子。

上例中前两位客人由于赞美的话都是泛泛之词，只有第三位客人把赞美的话具体化，最终签下了大单。可见，赞美之词应当讲究具体才行。

像“你太漂亮了”“你真棒”“你真聪明”之类的赞美，比较笼统、空洞，缺乏热诚，会给人一种敷衍的感觉，有时甚至有拍马屁的嫌疑，会让人怀疑你的动机不纯，容易引起对方的反感与不满。

但是，如果你能详细地说出她哪里漂亮，他什么地方让你感觉很棒，他怎么聪明，那么赞美的效果就会大不相同。因为具体化可视、可

感觉，是真实存在的，对方自然就能由此感受到你的真诚、可信。因此，赞美只有具体化，才能深入人心，才能与对方内心深处的期望相吻合，从而促进你和对方的良好交流。

那么，我们如何才能发现对方具体的优点，并用恰当的语言表达出来呢？

1．指出具体部位，说明特点

我们可以从他人的相貌、服饰等方面寻找具体的闪光点，然后给予评价。

比如，当你赞美一位女士时说“你太漂亮了”，不如说“你的皮肤真白，你的眼睛很亮，你的身材真高挑……”她的脑海里就会马上浮现出“白皙的皮肤，美丽的眼睛，苗条的身材……”这样，你的赞美之词就会让她难以忘怀。

2．结合名人做比较

对于外表的赞美，倘若能结合名人来做比较，效果会更好。社会名人和明星往往是大家喜欢甚至崇拜的对象，他们的知名度也比较高。如果你想夸赞某人，若能指出他的整体或某个部位像哪一位名人或明星，自然就提高了他的形象。

3．列举事实，说出感想

用事实作根据，从而引申出对性格、品位、气质、才华等方面的赞美。比如下面的例子。

当你看到一位女士佩戴了珍珠项链，你可以这样赞美她：“您真有

品位，珍珠项链显得自然高贵，英国的戴安娜王妃最喜欢珍珠首饰。”

当你看到同事家挂在墙上的结婚照时，可以这样说：“你应该多送你太太聘礼。”同事不解地问：“为什么？”你若向他解释：“因为你娶了一位电影明星啊。”他听到这样的夸赞后，心里一定美极了。

间接赞美比直接赞美更有效

真诚、坦白地直接赞美别人，固然能取得效果，但如果用词不当，就可能使赞美之词沦为阿谀奉承，给对方留下不好的印象，让人觉得你的赞美之词太露骨、太肉麻。如果你担心出现这样的结果，那么最好采取间接的赞美方式，着重表达自己对某一类人或物的赞美，同样会收到不错的效果。这样无论使用怎样的溢美之词，都不会显得过于露骨和肉麻，而对方又能同样领会到你的赞赏之情。

《红楼梦》中有这样一段描写：史湘云、薛宝钗一起劝宝玉好好学习，以后做官，宝玉对此大为反感，对着史湘云和袭人赞美黛玉说：“林姑娘从来就没有说过这样的混账话！要是她也说这些混账话，我早就和她生分了。”

恰巧黛玉此时走到窗下，听到了宝玉对自己的赞美，“不觉又惊又喜，又悲又叹”。之后宝玉和黛玉二人互诉衷肠，感情倍增。

在黛玉看来，宝玉是在背后赞美自己的，而且他不知道自己会听到，这种赞美就不是刻意的。如果宝玉当着黛玉的面说这样的好话，生

性多疑的黛玉可能会认为宝玉是在讨好她或打趣她。

在日常生活中，如果我们想赞美一个人，不便对他当面说出或没有机会向他说出时，可以在他的朋友或同事面前，适时地赞美一番。这样收到的效果会更好。

南北战争开始时，北方联军连吃败仗。后来林肯大胆起用了一位将军——格兰特。他出身平民，衣着不整，言语粗俗，行为莽撞，有人还说他是个酒鬼。林肯心里明白，所有对他的传言都是夸大其词……后来，竟然有人要求林肯撤掉格兰特的军职，理由是他喝酒太多。林肯则不以为然，他赞扬格兰特说："格兰特总是打胜仗，要是我知道他喝的是哪种酒，我一定要把那种酒送给别的将军喝。"格兰特没有辜负林肯的信任，为结束南北战争立下了赫赫战功，证明了自己的确是一位能力卓越的将军。后来，他成了美国第十八任总统。

由此可见，背后说别人好话要比当面恭维别人效果明显好得多。你完全不用担心你所赞美的人会听不到你的赞美，相反，你对对方背后的赞美，很容易就会传到对方的耳朵里，对方也会因此对你另眼相看。

人都有爱听好话的心理，即使明知道别人说的是奉承话，心里也免不了会沾沾自喜。一个人听到别人对自己的赞美后，一定不会感到厌恶，除非对方说得太离谱了。赞美的魅力是无穷的，但是，最有效的赞美是在背后赞美他人。要赞美一个人，当面赞美固然能取得效果，但往往背后赞美的效果更明显。

超出期待的评价，让人打心眼里喜欢

每个人都不会拒绝别人真诚的赞美之词，但赞美之词一定要有闪光的地方，不可过分流于世俗。赞美别人要注意别出心裁，有特点的赞美才能让别人注意你，才能达到拉近彼此距离的目的。

懂得赞美别人是一件好事，但绝非一件易事。如果遇到女士就夸“漂亮”，遇到男士就说“能干，有为”，这些老套的赞美是不会引起别人特别的感受和注意的。

事实上，没有人对别人给予自己的赞美无动于衷，只不过有人会赞美他人，有人不会赞美而已。关键是赞美的人能不能找到一种标新立异的赞美方法。

因此，要想赢得人心，就要在赞美的技巧上多下点功夫，找到别出心裁的赞美之词，从而让对方在瞬间对你产生好感。

首先，在赞美一个人时，如果你能避开公认的特长，独辟蹊径，给对方以超出其期待的评价，当然就能收到很好的效果。

比如，面对一位美丽的姑娘，如果夸赞她的容貌，她自然会高兴。可是，如果只是赞美她的容貌，即使称赞她倾国倾城，沉鱼落雁，闭月羞花，也不过是老生常谈，不会引起她太大的兴趣。这时如果你换个角度，赞美她聪明智慧、气质高雅、能歌善舞或有其他方面的特长，一定会让她产生耳目一新的感觉。

面对一个事业有成的女人，如果你经常夸她有能力、有才干，这样的赞美之词，她几乎每天都会听到这样的赞美，所以即使你再怎么费力地赞美她，她也不会觉得有什么特别。但如果你对她说：“你的眼睛长

得好迷人”“你无论是坐着、站着还是走路的时候，都别有韵味”，相信她一定会喜上眉梢，认为你是一个很有眼光　的人。

李女士是某大型企业的法人，该企业经营管理得很优秀，经济效益和社会效益都很可观，业内人士都称赞她为“铁娘子”。

一次，一位记者采访李女士时说道：“李总，大家都认为您管理精到，我倒觉得您身上更有着传统女性的那种善良、心细的魅力。”

听到这些话，李女士特别高兴，忙说：“很多人只是看到了我的表面，并不是真正了解我。”

记者的这番话之所以能够博得李女士的好感，就是因为她平时听到的对她管理才能的赞美之词太多了，而这位记者称赞的却是她的女性魅力，这样让她感到很特别、新颖。

所以，当我们在赞美别人的时候，一定不要重复那些别人耳朵都听得起茧的话语。尤其是对那些成功人士，他们经常会听到别人的赞美，所以我们就不要像别人一样千篇一律地去赞美，而是一定要注意寻找别人所没有注意到的细节。

我们在夸赞专业人员时，也应当尽量避开其特长，可以从他的为人等方面挖掘闪光点。比如，如果你称赞出租车司机的驾驶技术高超，效果就不会太明显，因为驾驶技术不好的话，也做不了出租车司机。所以，对出租车司机来说，驾驶技术没有什么值得炫耀的。但是，如果你夸他的车里特别干净，一看就知道他在生活中是个很讲究的人。他就会高兴地对你说，他每天都会更换座套，还会跟你说一些出租车是城市的窗口，代表一个城市的形象之类的话，从他那自豪的神态上，你就能感觉到他心里有多开心。

因此，赞美一个人时，与其称赞他最大的优点，不如发现他最不显眼、甚至连他自己也未曾发现的优点，给对方以超出其期待的评价，那样就会收到很好的效果。因为他最大的优点已经成为其性格中的一部分，在任何人看来都已经是不足为奇的了。如果经常称赞一个人最大的优点，可能会让其产生反感。相反，那些小的优点，因为从未或者很少有人发现，因此也就显得弥足珍贵。

而你的发现与称赞为对方增添了一份对自己的认识，也增加了一次重新评估自己价值的机会。同时，你不同凡响的观察力还会获得对方的器重。

先抑后扬式赞美更显真诚

如果一个人成功了，你否定他的过去，事实上就更能彰显出他现在的成就。所以，平时你在和别人聊天时，也可以运用“先抑后扬”的方法，从否定到肯定的评价，不仅能增强谈话的吸引力，还显得真实可信。

在与人们的交往过程中，要想赢得别人的好感，就应该多赞美别人，不要轻易地否定对方。不过，有一种形式的否定，对方是能够接受的，那就是先抑后扬式，即先否定他的过去，再肯定他的现在。

那什么是先抑后扬式赞美呢？比如下面的话：

“我觉得你早期的作品率直可是过于感性，而后期的作品不但真诚

而且理性，并且更具有思想性。”

“我记得你以前的车技一般，现在怎么开得这么好啊！”

“最初我觉得你这个人有些清高，不过时间长了，我发现你其实是挺随和的一个人，我喜欢你这样的人，比较真实。”

但是，在运用这个方法时，需要注意的是，前面的否定是为了后面的肯定做铺垫。因此，若前面抑得过低的话，后面必须扬得意外，才会有好的效果。

有一个关于唐伯虎的民间故事说的就是这个道理。

一豪绅为了给老母祝寿，大摆筵席，请唐伯虎赴宴。酒酣耳热之际，各位宾客都纷纷表示祝贺，说了很多华贵的贺词。此时，再美好的辞令也会显得很平常。

这时，唐伯虎来了一回“耸人听闻”，他为主人献上了一首诗。只见唐伯虎慢条斯理地对着寿星念道：“这个婆娘不是人。”听完这第一句话后，在场所有的人都大吃一惊。大家都以为是唐伯虎醉酒失礼，正当大家不知该怎么办时，唐伯虎又慢悠悠地来了一句：“九天仙女下凡尘。”

顿时，各位宾客赶紧拍掌称绝。谁知唐伯虎接着又说道：“生下儿女都是贼。”这刚刚缓和的神经又绷紧了，大家又被镇住了，默不作声，听他接着说下一句：“偷得蟠桃献母亲。”大家又都鼓起了热烈的掌声。

唐伯虎就是用了先抑后扬式赞美，可以说是别出心裁，所以自然会语惊四座。可见，先抑后扬式赞美只要运用得好，同样能获得非常好的赞美效果。

及时赞美，不要错过赞美的保质期

赞美是对一个人的工作、能力、才干及其他积极因素的肯定。通过赞美，人们了解了自己的行为活动的结果。因此可以说，赞美是一种对自我行为的反馈。而反馈必须及时才能更好地发挥作用。

赞美一定要及时。比如，当单位里的一个同事被提拔当了处长，成了你的上级时，你第二天上班，一见面就应当立马上前打招呼说："你好，处长！"

如果你的职务和他对等，要想表示恭贺之意，你就可以这样说："王处长，祝贺你高升！"他就会笑呵呵地说道："谢谢，以后请多关照！"

如果你的职务比他高，也应当表达祝贺："小王，祝贺你当上处长！"对方当然会非常高兴地说："谢谢局长的关心，请您以后多多指导我！"

总之，赞美别人要善于把握机会，在恰当的时机表达赞美，才能收到相应的效果。否则，就像过了时的服装一样，根本引不起人的兴趣。

此外，在和别人聊天时，不能只顾着说自己想说的，要跟对方进行"互动"式的交流。如果对方谈到了自己的得意之事，那就是希望能够与你分享他的喜悦。这也可以看作是他准备接受你的赞美之词的信号。所以，这个时候你要把所有的事情都停下，接过话题顺势赞美一番，这

样就能满足对方的心愿。

比如，对方拿出照片对你说："你看，这是我今年国庆假期去香港玩时照的。"你可以边看边赞叹："哎呀，这是你的照片啊，照得真好看！明年我也看看去……"假如你接过照片，随意地看了一眼就还给了对方，什么也没说，会显得不尊重对方，对方就会不高兴的。

再如，初次见面，问对方是哪里人。当对方说出自己的家乡后，你就应该接上话题："那个地方我去过，风景美，人更美……"或者说"我在电视上看到过那个地方，山美水美，是出人才的好地方……"如果你没有去过那个地方，也没在电视上看过，你可以这样说："我听说过那个地方……"

当你真诚地表达出自己的感受时，对方立刻就会产生一种亲切感，从而大大缩短了你和对方的心理距离。

除了赞美之词要及时以外，还应该细心地发现对方的变化，这样会让对方感觉到你是在关注他，会让他觉得他在你心目中很重要，从而满足人内心渴望受重视的小"虚荣"感。觉察到别人的变化，就要大胆地表达出来。对于新的变化，一定不要吝惜赞美之词。

比如，同事或朋友买了条漂亮的衣裙，在你面前晃了三圈，如果你不说话，那作为同事或朋友就显得太不合格了。因此，你要明白，一个人穿了新衣服，换了新发型，有了新的变化，他心底是非常希望让别人看见并称赞一番的。

然而，在日常生活中，有时也会出现变化还不如从前的事例，那作为朋友或同事，应当怎么说才合适呢？这点一定要慎重。要知道，一个人以新的形象出现在你面前，说明他对自己的新形象充满自信。此时，

你就要指出你认为的不足之处。

因此，若他的变化与你的审美观不相符，你可以从别的角度来做一番正面的评价。下面这个事例中的凯文就说得很好。

凯文的领导，50多岁，平时习惯穿正装。突然有一天，他穿了一身运动服，并且颜色也不好看。凯文心想要夸他穿得好看吧，有点儿假，因为不是自己的真心话，可他又不能视而不见，他得表达出对领导的关注。领导这样穿一定有他的原因，或许他要参加一项体育活动，或者他想换个心情……于是，凯文说："经理，您这身穿起来真显年轻。"领导听了很高兴，走路的步子也轻快了许多，还真显得更有活力了。

总之，赞美也有保质期，你要适时地表达，而且要关注对方的变化，否则，赞美就变成了老套的陈词，让人听了跟没听一样，没有任何影响。

内行人的赞美会给人一种荣耀感

恰到好处的赞美奥妙无穷，"懂行"是一个重要法则。"懂行"的实质是抓住赞美的事和物的实质，不说外行话，让别人听起来在行、老练。许多人常犯外行的错误，见了什么都说好，见了谁都说高，有的是不懂装懂，有的是只知其一，不知其二，语言不到位，说不到点子上，切不中要害，缺乏力度。

做一个内行的赞美者，要懂专业知识。常言道："隔行如隔山。"现

代社会中，专业分工很细，各专业相对独立，自成相对封闭的系统。如果知识面窄，无疑就成了“门外汉”，找不到赞美的话题。如何令自己像个内行人呢？

首先，对某一行要有一定造诣，你的赞美才能令内行的人接受，并视你为知己。运用专业术语是一种技巧。俗语说，各行都有各行的行话。曲艺中有吹、拉、弹、唱，其中又有丰富的内涵；相声中有说、学、逗、唱；围棋中有边、角、星、目等；书法中有筋、骨、神、锋，这些都是某一领域中的“行话”。在一定的场合，你用专业术语予人以赞美，让人觉得你是“圈内人”，你的赞美才会让人觉得可信。

再者，内行的赞美还表现为独具慧眼。独具慧眼的赞美者善于发现别人发现不到的优点、长处。比如，面对一幅油画作品，几乎所有的人都异口同声地叹道：“真是太绝了！”“我再练十年恐怕也赶不上！”油画家对这样的恭维早就习以为常了。独有一位幽默地说道：“常言说，画如其人。您的画运笔沉稳，是和您刚正不阿的秉性、对人生与社会的深刻思考分不开的。”谈画论人，在行在理，独辟蹊径，巧妙换了个新角度，令人耳目一新。

肤浅的赞美让人感到乏味与空洞，受到你赞美的人也丝毫引不起一种荣耀，并会在你的言语中产生一种不安与困惑；而见解深刻的赞美让人觉得你看到了问题的实质，你确确实实对被赞美者产生了认同感，而被赞美者也对你的一双慧眼抱以信赖，产生了与你积极沟通与交流的愿望。

用自己的不完美衬托他人的优越感

在日常生活和工作中，我们经常会看到这种情况：当有人做自我批评时，就会给别人留下一种诚实可信的印象，而且也能赢得大家的同情和支持。

为什么会这样呢？因为当你选择放低自己，把对方抬到高处的时候，就会让他觉得你特别谦虚真诚，从而也赢得了他的好感。

比如，在适当的场合，你可以谦虚地说：

“在这方面，我跟你差得远呢……”

“我怎么就不能像你一样……”

“我怎么就学不会呢？”

“你做菜的手艺真不错，菜太好吃了，这道菜我在家里怎么也做不好，你赶紧给我讲讲详细步骤吧……”

“你排版真是又快又好啊，学了多长时间？”“3个月。”“你学得可真快，我学了半年还不如你做得好呢。”

如果你采用上面的表达方式，就算你是一个“不善言辞”或者“不善于赞美别人”的人，也能轻而易举地达到高捧他人的目的。

再如，当你去参观朋友的新居时，你可以这样说：“这房子的布局很合理，室内的装修也很考究。我家的装修就不行，颜色没你家的好看，东西还很乱……”像这样把对方与自己作具体的比较，并技巧性地指出自己略差一些，对方就会因被人高捧而产生优越感，心中当然会高

兴。

小徐是一位销售人员，在和某企业客户的总工洽谈合作事宜时，听说这位总工曾经是学医的，他立刻说道：“您是学医的呀，真不简单！我当年就想当医生，去考医学院时，由于分数不够没有考上。”

小徐用自己的经历来提升学医的高度，让那位总工感到他格外真诚。后来，那位总工遇人就夸小徐会说话，双方的合作也开展得非常顺利。

由此可见，采用这种“贬低自己”的方式，还可以让他人敞开心扉和你交谈。因为谦虚意味着尊重对方，它是人际关系的润滑剂。

另外，如果你是一个成功者，就要有所注意。因为成功者身上的光环会让周围的人黯淡无光，所以，成功的人经常会遭遇他人的忌妒，而谦虚可以消除别人对你的这种敌意。因此，当你春风得意的时候，千万不要在无关紧要的小事上争强好胜。此时的谦虚和恰到好处地露怯，会让自己更受欢迎。

总之，放低自己，其实也是一种赞美。所以在和别人聊天的时候，你不妨也适当地表现出自己的不完美，指出自己和对方的差距，把自己的失败经验作为话题，以此来增强对方的优越感，提升他的自尊心，他就会以更宽容的态度来对待你，从而坦然地接受你。

第三章　波特定律：批评时要拿捏好分寸

> 波特定律是英国行为学家L. W·波特提出的，大概意思是：当一个人遭受到许多批评时，往往只会记住开头的几句，其余的就听不进去了，因为他们忙于思索论据来反驳开头的批评。这给我们的启示是在批评时要拿捏好分寸，与此同时要讲究方法，只有这样才能让批评更有效果。

让批评者甜在嘴里、痛在心上

在人的一生中，有时难免要责骂别人，如果真的非骂人不可，最好能同时备点甜头，让被骂者即使痛在心上，还能甜在嘴里。

松下电器公司的创始人松下幸之助，除了在企业经营方面有独到的经营哲学，同时也善于用人，即使是骂人，也能骂得员工心服口服。

后藤清一是三洋电机的前副董事长，过去曾任职于松下公司。有一天，后藤清一因为犯了错，被叫到松下幸之助的办公室接受训话。松下幸之助见到他后，犹如火山喷发，非常生气地斥责了他，由于过于激动，松下幸之助甚至用手上拿的打孔机来敲桌子，直到把打孔机敲歪

了。

松下幸之助心情恢复平和之后，对后藤清一说道：“很抱歉，刚才我太生气了，所以把打孔机敲歪了，你可不可以把它扳直呢？”

后藤清一挨骂后，原本只想赶快离开董事长的办公室，无奈之下只好接受要求，拿着打孔机在一旁敲敲打打，慢慢地将它扳直，心情也平静了许多。

松下幸之助对后藤清一称赞道：“你做得很棒，简直跟原先的一模一样！”

后藤清一离开后，松下幸之助就悄悄地打通了电话到他家里，对他的老婆说：“今天你丈夫回家后心情可能不太好，麻烦你多安慰他。”

当后藤清一带着满肚子的委屈回到家时，他原想告诉老婆打算辞职不干，没想到董事长却早已事先交代安抚措施，让后藤清一更加佩服，也激起了他对松下幸之助更大的忠心。

松下幸之助更大的聪明在于，他在责备时掌握了更好的分寸，让员工体会他爱之深、责之切的心情，从而更心甘情愿地为他工作。

如果要责骂他人，你一样要替对方保留颜面，同时对事不对人，之后也要懂得道歉，并适时安慰对方，让其有被信任的感觉，这样才能创造更好的互动关系。

责骂他人时要注意以下几点：不在大庭广众之下怒斥别人，维护他人的尊严；怒斥时应尽快切入重点，让别人觉得挨骂是为了全体的利益着想，而非针对个人；转移话题，让别人有台阶下；懂得道歉，并且适时地称赞他人，让别人有被信任的感觉；事后采取安慰的措施，创造更

良好的关系。

批评前给对方一点儿甜头

在批评别人时，如果我们一上来就开始发牢骚，势必会让对方产生抵触情绪，对你的批评也难以听进去。即使表面上接受，也未必说明你已经达到了批评的目的。

布诺亲王早在1909年就已深切地感受到利用这种方法的重要。当时，德皇威廉二世在位，他目空一切，高傲自大。他建设陆、海军，欲与全世界为敌。于是，一件惊人的事情发生了！德皇说了许多令人难以置信的话，震惊了整个欧洲，甚至影响到世界。最糟糕的是，德皇还在到英国做客时将这些可笑、自傲、荒谬的言论当众发表出来，而且还允许《每日电讯》照原意在报上公开发表。

比如，他说他是唯一一个对英国感觉友善的德国人；他正在建造海军来对付日本。威廉二世还表示，凭借他的力量，完全能使英国不屈辱于法、俄两国的威胁之下。他还说，由于他的计划，英国诺伯特爵士才能在南非战胜荷兰人。

在当时的和平时期，欧洲没有一位国王会说出这样的话。从那时起，欧洲各国顿时哗然。英国人非常愤怒，而德国的那些政客们更为之震惊。

事后，德皇也渐渐感到了事态的严重，为了解脱自己，他只能请布

诺亲王代他受过，宣称一切都是他的责任，是他建议德皇说出那些话来的。

可是，布诺亲王却当即反驳说，德国人或英国人不会相信这是布诺亲王的主意。布诺亲王说出这话后，也马上发现自己犯了一个严重的错误。果然，他激怒了德皇。德皇认为布诺亲王在辱骂他。

布诺亲王原本知道应该先称赞，然后再指出他的错误，可是为时已晚。没办法，他只好做第二步努力：在批评后，再加以赞美。结果，奇迹立刻出现了。

布诺亲王开始夸奖德皇，说他知识渊博，远比自己聪明，德皇脸上慢慢地露出了笑容。布诺亲王抬高了德皇，贬低了自己。经布诺解释后，德皇宽恕了他，原谅了他。最后，德皇只好自己去收场。

我们都知道，赞美既能让人谦虚，又能建立友善的气氛。在批评别人前，应先提及别人的优点，对他赞美一番，这样，可使人感到轻松愉快，消除刺激和敌意，使后面的批评更易于被接受。

每个人都需要真诚的赞美，也需要善意的批评。赞美是鼓励，批评是督促；赞美如阳光，批评如雨露，二者缺一不可。所以，要想让对方接受你的批评，改正错误，就必须在批评前先给对方点儿“甜头”，然后再给他批评的“苦头”，这样才会让你的批评更 有效。

裹上“糖衣”的批评不伤人

在言谈中，有驾驭语言功力的人，就会灵活自如地运用多种表达方式，不断探索多种语言风格。有些话，非直言不讳不行，但生活中并非处处都要“直”，特别是批评别人时，为了不伤害他人的自尊，有时就要含蓄、委婉，这样的语言表达效果会更佳。

王小姐是一家卡车经销商的服务经理。在她的公司里，有一位员工的工作每况愈下。然而，王小姐并没有对他大骂或者威胁，而是把他叫到办公室，跟他进行了坦诚的交谈。

王小姐是这样说的：“你是一位很棒的技工，你在现在的这条生产线上工作也有好几年了，你修出来的车子也都很让顾客满意。事实上，有很多人都赞扬你的技术很好。只是最近，你完成一件工作所需的时间好像加长了，而且你的质量也比不上以前的水准。你以前真是一位杰出的技工，我想，你一定也知道，我对现在这种情况不太满意。也许，我们可以一起来想一个办法改正这个问题。你认为呢？”

员工说：“王经理，这段时间我是有些怠慢自己的工作，非常感谢您给我改正的机会，我向您保证，我一定会胜任接下来的所有工作，我以后一定要改进它。”果然从此以后这位员工工作非常用心，也非常出色。

王小姐在对员工进行了真诚的赞美之后，又加上了“只是”两个字，然后话锋一转再吐露自己的真实想法。这样既照顾了员工的面子，又表露了自己的想法，可谓一举两得。

奥斯特洛夫斯基说过：“批评，这是正常的血液循环，没有它就不免有停滞和生病的现象。”可见，批评在人际交往中是非常必要的。当然，批评也要讲究技巧，在开展批评时，一定要讲究方法，否则将难以

达到预期的效果。如果给批评的话裹上一层“糖衣”，让他放松下来，然后再开始你的慷慨陈词，这样往往能达到比较好的效果。

诚恳是批评者应有的姿态

与人共事，不可能那么一帆风顺，总会有别人出错时需要你提出批评指示。这时，你若批评指正不当不仅达不到目的，还会产生副作用。

有一个爱好摄影的人，拿了一叠他自己的摄影作品去拜访一位摄影家，请他批评指正。摄影家把他的作品看了一遍，很热心地告诉他哪一张曝光时间长了一些，哪一张光圈小了一些，哪一张取景需要变换角度……当这位摄影家正在指正的时候，来请教的人总是找一番理由来为自己辩护。不是说当时天气不佳，就是说取景时找不到合适的立足之地等，如此啰唆半天。

当那个摄影爱好者走了以后，摄影家觉得既好气又好笑。他说：“我真傻，何必说那么多的话呢。”其实这种结果是完全能想象得到的，现在有些青年人就是不愿意虚心接受批评。

先承认自己有错，然后再指出别人的错误，令人易接受。人们做错了事，或做了吃亏的事，除非他自己主动告诉你时，才会坦白地承认错误，但如果是你主动指出他的错误，那么他一定会找出种种理由加以辩解。你可以在周围的朋友或家人中试试看，无论是小疏忽还是大错误，没有几个人能在别人指出后立即坦率地、不为自己解释地承认错误。所以，批评他人时，一定要讲究方法，态度要诚恳。

虽然是批评，也要给人一个台阶下

在劝说别人的时候，不要轻易说“你错了”，尤其是千万不要强迫人家当面承认错误，而是要采取一些温和委婉的形式，巧妙地暗示出他错在哪儿了。

一次，英国首相丘吉尔和夫人克莱门蒂娜一同出席某要人举行的晚宴。酒席间，一位著名的外国外交官将一只自己很喜欢的小银盘偷偷塞入怀里，但他这个小小的举动被细心的女主人发现了，她很着急，因为那只小银盘是她心爱的一套古董中的一部分，对她来说很重要。

怎么办？女主人灵机一动，想到求助于丘吉尔夫人把银盘“夺”回来，于是她把这件事告诉了丘吉尔夫人。

丘吉尔夫人略加思索，向丈夫耳语一番。只见丘吉尔微笑着点点头，随即用餐巾做掩护，也“窃取”了一只小银盘，然后走近那位外交官，很神秘地掏出口袋里的小银盘说：“我也拿了一只同样的小银盘，不过我们的衣服已经被弄脏了，所以应该把它放回去。”

外交官听了，立即领会了他的意思，连忙表示完全赞同。于是，两人将盘子放回了桌上，小银盘物归原主。

其实，批评对任何一个人来说，都是一件令人难为情的事情，尤其当着很多人的面，会更让人感到尴尬，甚至受伤害。实际上，批评的真正目的并不在于将对方批得体无完肤，彻底地打败对方，而是为了纠正

对方的错误，杜绝今后再犯错。那么，批评的方式和场合就显得尤为重要。如果我们不分场合地批评对方，被批评者永远只会怪罪于你，甚至会对你进行反击，来证明他的正确，以维护他的自尊，而绝不可能反躬自省、承认错误。

巧用暗示法指出别人的错误

常言道：“良药苦口，忠言逆耳。”无论何人，对别人的忠言或劝告，往往难以接受。如何才能找出一种正确的批评方法，使忠言不逆耳呢？

办公室的小张和小李特别能抽烟，而同一办公室的其他同事都受不了烟味。后来，一位同事陈小姐得了重感冒，更是闻不了烟味，于是她的好友赵小姐借这个机会巧妙地指出了张、李二位同事在办公室内吸烟的错误做法。

赵小姐是这样说的：“昨天我陪小陈去医院看病，大夫说最近流行重感冒，严重的还能引起其他疾病。医生特别强调了感冒患者应远离烟味，就是正常人经常吸烟或吸二手烟都不行，所以一般的公共场合都严禁吸烟。为了大家共同的健康，我建议咱们办公室内部也实行这种政策吧。不过，这就要委屈小张和小李了，你们俩以后可以到外边那间屋子里抽烟，当然为了你们的身体着想，你们还是少抽为好。”

经过赵小姐这样一番劝说，小张和小李意识到了自己抽烟对他人的影响，并且也觉得自己每天吸那么多烟确实对身体不好，于是他们二人

毅然决定戒烟。

卡耐基说得好："如果经过一两分钟的思考，说一句或两句体谅的话，对他人的态度做宽大的了解，都可以减少对别人的伤害，保住他人的面子。"因此，当你要批评他人时，请事先冷静地想一想，采用什么样的方法，既达到指出他人过失、使当事者受到教育的效果，又不让别人丢了面子、伤了自尊。当面指责他人，只会遭到对方顽强的反抗，而巧妙地暗示对方注意自己的错误，则会受到爱戴和喜欢。

有一天，查尔斯·斯科尔特经过受他管理的美国钢铁公司的一家钢铁厂。当时是中午，他看见几位工人正在抽烟，而在他们的头上，正好有一块大牌子，上面写着"禁止吸烟"。如果你是斯科尔特，你会怎么做？会不会走上前去，指着那个大牌子说："你们不识字吗？"

很多管理者会这样做的。但是，斯科尔特没有这样做。他走向那些人，递给他们每个人一根雪茄，然后说："各位，如果你们可以到外面去抽这些雪茄，我将感激不尽。"工人们立刻意识到自己违反了规定，同时，他们也更加敬重斯科尔特了。

如果你遇到了斯科尔特这样的总经理，看到你违反了公司规定在抽烟，却还送给你小礼物，并对你很有礼貌，让你受到尊重，你会不喜欢这样的人吗？

要想改变一个人而又不伤感情，甚至让对方感激和更喜欢你，最有效的方法是，用赞美的方式间接暗示对方，提醒其注意自己犯的错误。

第四章　比林定律：该说“不”时绝不犹豫

> 比林定律，就是要学会在恰当的时机，选择恰当的方式表达拒绝，这样你的人生才会变得更轻松。喜剧大师卓别林曾经说过这样一句话：“学会说‘不’吧！那样，你的生活将会美好得多。”

突破心理障碍，别让不好意思拒绝害了你

很多人在想要拒绝对方的时候，会产生一种“不好意思”的心理。这种心理阻碍了人们把拒绝的话说出口。由于这种矛盾的心情，态度上就不那么明朗，说话吞吞吐吐，欲言又止，欲藏又露。在这种心理的制约下，最终往往是依照对方的意图行事。即使拒绝了对方，其态度也容易使对方产生误解，认为你是拿架子，不够朋友。

国外研究拒绝艺术的专家强调，要建立这样一种意识：你有权利说“不”，你不必因为对人拒绝了一件事而感到不好意思。这样，你在拒绝时就会心情坦然、举止大方、态度明朗，避免被误解和猜疑。

即使对方开始会对你的拒绝产生一点儿失望和遗憾，但由于你的态

度、表情向对方表明你是坦诚的，使对方受到感染，容易弱化对方心中的不快。如果你自己都觉得拒绝不应该，心里发虚，那么你的态度、表情就会迟疑不决，对方也会觉得你拒绝的理由是不可信的。

在服装店，你挑选了一件衬衣，样式和做工都令人满意，但你却觉得价钱太高了，但看到售货员的热情服务，你又不好意思不买。售货员就是利用你的这种心理，越是看到你在犹豫，就服务得越热情、越周到，帮你量好尺寸、试大小，甚至包装好，放进你的购物袋里，造成既成事实。

初次交女朋友，你也许会感到左右为难，因为她的某个方面实在让你不能接受。但是，由于是你的上司介绍的，或者是上司的女儿，使你在拒绝上产生了犹豫，虽然每次会面都使你感到不舒服、不愉快，恨不得逃得远远的，但你一想到姑娘的身份、上司的威严，你就不得不仔细斟酌。

不知生活中有多少人因为不好意思说出那个“不”字，而买了不称心的衬衫，答应了自己办不到的事情，耽误了自己的前程。

抢先一步，把对方的要求堵在嘴里

运用先发制人这一招，重在一个“先”字，贵在一个“制”字。在你知道了别人将要说一些对你不利的话或让你办一些你不想办的事情时，你不妨抢先开口，或封、或堵、或围、或压、或劝、或截。这样就能牢牢掌握交际的主动权，把对方的要求堵在嘴里，达到拒绝对方的目的。

曹操一直都在准备攻打吴国。吴国主将周瑜足智多谋、精通兵法，是曹操灭吴的一大障碍。曹操就派蒋干去东吴说劝周瑜。蒋干风尘仆仆地到了江东。周瑜听说蒋干来了，就知道他来干什么。于是决定来个先发制人，挫败蒋干的企图。

两人一见面，周瑜就开门见山地说："子翼不辞辛苦远道而来，是为曹操做说客的吧？"蒋干没想到周瑜竟有这一手，犹豫了好久，方说道："老朋友相逢，你怎能说这话呢？"席间，周瑜又对众将说："这是我的同窗好友，虽然从江北来，但不是曹操的说客——你们不要怀疑。"并解下佩剑交给太史慈说："你佩上我的剑作监酒，今天宴饮，只叙朋友交情，如有谁提起曹操和东吴军旅之事，就斩下他的首级。"蒋干大吃一惊，于是再不敢开口提劝降之事。宴后，周瑜拉着蒋干的手说："大丈夫生在世上，遇到知己之主，外托君臣之义，内结骨肉之恩，言必听，计必从，祸福与共，即使是苏秦、张仪、陆贾、郦生那样的人再生，口若悬河，舌如利剑，又怎么能说动我的心呢？"就这样，周瑜采用先发制人的策略，让蒋干始终不敢提起半句劝降的话。

认真分析上面的故事，可以看出周瑜先发制人的策略有这样几个特点。

（1）先封。他抢先一步，单刀直入，直接点破蒋干来吴的企图，先封死蒋干的口，让其不便开口。

（2）再压。在酒席上，他派太史慈作监酒官，并且明定"只叙朋友交情，如有谁提起曹操和东吴军旅之事，就斩了谁的首级"，让蒋干慑于军令而不敢开口。

（3）后围。用"大丈夫生在世上……"等话来堵蒋干的口。这番话

慷慨激昂，等于告诉蒋干，大丈夫就应该这样，只有小人才会反其道而行之。如果蒋干不识时务，硬要说出劝降的话来，岂不是把周瑜和他自己都当成小人吗？这就让蒋干更加难以启齿了。

（4）顺势说出了“即使是苏秦、张仪……又怎能说动我的心呢？”暗示蒋干不需开口，不必枉费心机、白费口舌了。这样一环扣一环，自始至终压住蒋干，使他欲说不能，欲说无词，计划全盘落空。

不好直接拒绝，就用别人的意思做挡箭牌

“不”字谁都会说，但怎样说才能既不伤害对方，又不使自己为难，却不是每个人都能做到的。拒绝他人，最困难的就是在不便说出真实的原因时又找到可信而合理的借口。既然如此，我们不妨在别人身上动脑筋，比如以家人为借口。

当一名推销员上门推销时，一个女士拒绝的态度礼貌而坚定：“我婆婆不让我在家门前买任何东西。”我不买你的商品，不是因为我不愿意掏腰包，而是为了保持和婆婆良好的关系。这样一来，推销员既不会因为你没买他的商品而怨恨你，同时也感到再说下去也是白费口舌，只好作罢。

以别人的身份表示拒绝，这种方法看似推卸责任，却很容易被人理解：既然爱莫能助，也就不便勉强。

某造纸厂的销售人员去一所大学销售纸张，销售人员找到他熟悉的

这所大学的总务处长，恳求他订货。总务处长彬彬有礼地说：“实在对不起，我们学校已同一家国营造纸厂签订了长期购买合同，学校规定再不向其他任何单位购买纸张了，我也是按照规定办事。”

拒绝不是总务处长的意思，责任已经全部推到“学校”那里，学校的规定，谁也无法违反，事情就这么简单。

人处在一个大的社会背景中，互相制约的因素很多，为什么不选择一个盾牌来挡一挡呢？比如：有人求你办事，假如你是领导成员之一，你可以说，我们单位是集体决定这些事情的，像刚才的事，需要大家讨论才能决定。不过，这件事恐怕很难通过，最好还是别抱什么希望，如果你实在要坚持的话，待大家讨论后再说，我个人说了不算数。这就是推托之词，把矛盾引向了另外的地方，意思是不是我不给你办，而是我决定不了。请托者听到这样的话，一般都会打退堂鼓。

利用“别人的意思”表示拒绝的好处在于：第一，容易被人理解和接受；第二，让对方觉得你诚恳，自然不会再刁难你；第三，表现出一种对决策的无权控制，从而全身而退。

不便拒绝时不妨说一句“等等吧”

对许多人来说，拒绝别人是一件很难办的事。当别人提出请求时，一般人不好意思张口说“不”，因为怕伤害到对方的感情，造成两个人的关系疏远。可是，有些时候，我们为了避免多余的困扰，对一些不合理或不符合自己心意的事又不得不拒绝。那么，怎样拒绝才能不伤害到对

方的自尊心呢？

当对方提出请求后，你不用当场就拒绝，可以这样说：“让我再考虑一下，明天答复你吧。”这样，不仅赢得了考虑如何答复的时间，还会让对方认为我们是认真对待这个请求的。

某单位一名职工找到车间主任说想要调换工种。车间主任心里明白，调不了，可他并没有马上回答说“不可能”，而是说：“这个问题涉及好几个人，不是我一个人能决定。这样，我把你的要求报上去，让厂部领导商讨一下，过几天再答复你，好吗？”

车间主任这样的回答可以让对方明白，调换工种不是一件简单的事情，存在着两种可能，就能让对方做好思想准备，这样就比当场回绝的效果要好很多。

某位作家接到老朋友打来的电话，邀请他到某大学演讲，作家是这样回答的：“你能想到我，我非常高兴，等我查一下我的日程安排，我会很快回电给你的。”

这样说，即便作家表示不能到场，他也就有了充足的时间去化解某些可能产生的内疚感，而且还能让对方平静地接受。

一家汽车公司的销售主管，在与一个大买主谈生意时，这位买主突然说想要看看该汽车公司的成本分析数字。这些数据是公司的绝密资料，是绝对不能给外人看的。可是，如果不给这位买主看，势必会影响两家的和气，甚至会失去这位大买主。销售主管想了想，说：“这个……好吧，下次有机会我给您带来吧。”知趣的买主听后，便不再纠缠他了。

这位销售主管并没有直接说“不行”“这不可能”之类的话，但是他的话里婉转地说出了“不”。

王剑夫妻两个人跟银行贷了些款，开了一家土杂日用品商店，两个人起早贪黑，把商店办得红红火火，收入颇丰，生活自然有了起色。王剑的叔叔是一个游手好闲的赌鬼。这段时间，由于手气不好，他把钱全输了，可是他又不服气，想着把本钱扳回来，又苦于没钱了，于是他就把目光瞄准了侄子的店铺，打定了主意。

一天，王剑的叔叔来到店里对王剑说：“我最近想买辆摩托车，可是手头有点儿紧，还缺5000元，你看能不能在你这儿借点周转，过段时间就还。”王剑了解叔叔的嗜好，如果把钱借给他，无疑是肉包子打狗——有去无回。何况店里用钱也紧，于是就敷衍他说：“好，再过一段时间，等我有钱把银行到期的贷款还了，就给您，银行的钱可是拖不起的。”叔叔听侄子这么说，没有办法，自己知趣地走了。

王剑没说不借，也没说马上就借，而是说过一段时间，等把银行贷款还完后再借。这句话里含有多层意思：第一，现在没有钱，不能借；第二，我也不富有；第三，过一段时间不是确指，到时借不借再说。叔叔听后心里就已经全明白了，但是他并不会心生怨恨，因为王剑并没有说不借给他，只是过一段时间再说而已，给了他希望。

可见，把事情巧妙地一带而过，比正面直接拒绝既有效而又不伤和气，只有这样，才能缓解对方当时急迫的情绪。

让“逐客令”充满人情味

逐客是一种特殊的应酬。要把这种应酬做得完美，必须掌握两条原则：一是要有情；二是要有效。无论使用何种方法逐客，主人都必须不失热情，切忌用冰冷的表情和尖刻刺耳的语言伤害对方，也不宜用爱搭不理的方式表示厌烦之意，免得以后见面时尴尬。

鲁迅说过："无端地空耗别人的时间，无异于谋财害命。"你一定不愿意让别人对你这样"谋财害命"吧，那么该怎么办呢？

最好的处理方法就是运用高超的语言技巧，把"逐客令"说得美妙动听，做到两全其美：既不伤害说话者的自尊心，又能让其知趣。也就是说，要把"逐客令"下得充满人情味。

1．以婉代直

你可以用婉言柔语来提醒、暗示滔滔不绝的人，让他明白你并没有多余的时间跟他闲聊。与冷酷无情直接拒绝的方法相比，这种方法更容易让对方接受。

下班后，几个年轻人去拜访某位女教授。谈到夜深，这位女教授接着一个年轻人的话说："你提的这个问题很值得研究，明天我要去上海参加一个学术讨论会，准备就这个问题找几位专家聊聊。"几位学生听完教授这话，立刻起身告辞："很抱歉，不知您明天还要出差，耽误您休息了。"

这位女教授第二天要出差，需要早点儿休息，但碍于情面，又不好直言辞客，于是接过对方话题一兜，用委婉的语言暗示对方自己需要休息了，既达到了辞客的目的，又委婉得体而不失礼仪。如果女教授直言

明天有事，改日再谈，虽可以达到辞客的目的，但却易置对方于较为尴尬的处境，也有损教授和蔼的形象。

2．以热代冷

这种方法就是用热情的言语及周到的招待来代替冷若冰霜的表情，让好聊者在“特别热情”的主人面前感到不好意思再多登门。每当闲聊者登门时，你就笑脸相迎，沏好香茶，拿出点心、水果，对他客气有加，这样他就会吓得以后不敢再贸然前来。通常来说，你用接待贵宾的高规格来接待他，他也不敢老是以“贵宾”自居。

实际上，过分热情的实质就是冷待。这就是生活辩证法。但以热代冷，既不失礼，还能达到“逐客”的目的，效果之好，不言　自明。

3．以疏代堵

喜欢闲聊的人，大部分都是想用嚼舌来消磨时间的，原因在于他们既无大志又缺乏高雅的兴趣爱好。如果改用疏导法，让他能有计划地完成一些事情，他就没有时间光顾你这里了。显然，以疏代堵的方法能从根本上防止闲聊者上门干扰。

那么，应当怎样疏导呢？

如果他是青年，你可以用激励的方法疏导他，比如对他说：“人生一世，多学些东西是很有必要的，有真才实学才能过上更好的生活。你不妨多抽点儿时间学点你感兴趣的东西，充实自己。”

如果他是老年人，你可以根据他的自身条件，诱导他培养某种兴趣爱好，比如养花、读书、练习书法等。不妨对他说：“田伯伯，您的毛笔字功底真是不错，如果能再上一层楼，完全可以参加全市书法大赛

啦！”这话一定会让他欣喜万分，跃跃欲试。一旦他有了兴趣，就算你请他来你这儿，他都不会再来了。

4．以攻代守

这种方法就是用主动出击的姿态堵住闲聊者的登门到访之路。首先，你要先了解一下对方一般会在什么时间来你家，然后，在他来访前一刻钟“杀”入他家。这样，你就由主人变成了客人，他则由客人变成了主人。这样，你就掌握了交谈时间的主动权。你去的次数一多，他就会被你黏在家里，本来打算去你家的习惯很快就会改变。一段时间过后，他很有可能就不会再“重蹈覆辙”了。以攻代守，先发制人，这是一种特殊形式的逐客令。

如何有礼貌地拒绝追求者且不伤害他

男女之间的爱慕和追求是很正常的现象，可是爱情并不是游戏，需要男女双方都必须具有一定的责任感。感情这个东西，是不可以勉强的，所以如果无法接受追求者的感情，就要果断地拒绝。否则，不仅会耽误对方的时间，还会使自己的恋爱变得复杂化，甚至可能造成严重的后果。因此，采用这样的处理方式，既是对自己负责，也是对对方负责。

那么，当你面对无缘的爱恋时，应当怎样巧妙地回绝呢？

1．态度要诚恳

语言是表达爱情的一种方式，当对方向你吐露心迹，这种真挚炽热的情感是圣洁美好的。也许是对方克服了巨大的心理障碍，鼓足勇气才说出来的。可是，当你无法答应对方的爱恋时，如果断然拒绝，很容易让对方受到伤害，甚至会让对方痛不欲生，或者采取极端的手段来抚平自己的创伤。因此，作为被追求者，在拒绝对方时，一定要表现出真诚友善的态度，吐出肺腑之言，让对方从“细微之处见真情”。

《简·爱》一书中，当简·爱的表哥牧师圣约翰向她求爱时，尽管牧师救过她的命，而这时孤单的简·爱也确实需要依傍，但她非常清楚，友情不等于爱情。她说：“我答应作为你的传教伴侣和你同去，但我不能做你的妻子，我不能嫁给你。”

对圣约翰来说，可能他当时很痛苦，但简·爱的语言真诚而友善，对方只能友好地退步。

2．先肯定，后回绝

对方忘不了你，是因为你的魅力深深地吸引着对方。你不妨反其道而行之，先正面赞美对方的优点，真言实语，善意作答，再道出自己的不足之处，以此回绝。

王强对李梅产生了眷恋之情。面对王强的倾慕之情，李梅说：“你既聪颖，又上进，像你这样的小伙子可以说是人见人爱。但我坦诚地说，我已经有了意中人。我深信在众多的女孩子中你一定能找到你的真爱。”

此番回绝，语重心长，爱与被爱表露得淋漓尽致，真挚的情感溢于言表，既淳朴又厚道。于是，王强不再向李梅倾情。

3．借物喻人，委婉回绝

有些时候，拒绝对方的感情需要采用委婉的方式。这样，不但能达到自己拒绝的目的，也不至于让场面尴尬，造成不愉快。你可以抓住生活中一些特有的事物，让它富有寓意，也能收到四两拨千斤的效果，但回绝时应当尽量委婉些、谦逊些，让对方自知其意。

一个姑娘与小伙子第一次处“对象”后，就有否决之意。没料到，第二天小伙子竟然找到了姑娘的公司，邀请再次约会。姑娘婉拒道：“我现在正忙于公司的事务，实在抽不出身，真对不起，你请回吧！”下班后，姑娘发现小伙子还待在公司的门口，于是买了一个泡泡糖递给他，寒暄几句后便匆忙告辞。姑娘的这一举动使小伙子顿时醒悟，知道姑娘是借物喻人，借泡泡糖的易破裂来否定一厢情愿的爱，于是只好选择放手。

当然，对于那些你十分讨厌的人，或是心怀叵测的人，有时候直截了当地予以坚决回绝，往往会减少诸多不必要的麻烦。切记一句格言：“决不要道歉，决不要解释。”除非你的理由不容置疑。拒绝异性最聪明的方法是根本不用说任何理由。

怎样拒绝邀请又不驳人面子

在人与人的交往中，每个人都有被他人邀请的时候。可是，有的时候由于各种原因，你实在不想赴约。如果直截了当地说“不”，你又害怕会让对方感到失望和尴尬，怕伤了对方的感情，为此常常会给自己带来

许多烦恼。

可见，面对别人的盛情邀请，要做到果断拒绝，真的很难，而且也不可取。所以说，我们应该学会用恰当、得体的语言去拒绝别人，给对方一个符合其期望的回答，即使是拒绝，也能让对方很容易接受。

那么，我们到底该如何巧妙应付，恰当地拒绝别人的邀请呢？

1．在找借口中拒绝

如果你怕接受了别人的饭局邀请而喝多，之前可以偷偷地把手机设个闹铃，到时候闹铃一响，就说去接电话，出去半天不回，回来后再道歉。也可以借口说去洗手间，这样别人也不会有何异议。

2．答非所问暗示拒绝

别人想邀请你做一件你不想做的事，可以采取答非所问的方式，巧妙地利用暗示的方法让对方知道，你对他的邀请不感兴趣，他就会知趣而退。

李娟在相亲派对上认识了一位男士，开始两人相处得还不错，但很快李娟就发觉两人并不合适，于是打算找一些借口断绝和对方往来。“下周末我们还去爬山怎么样？”分别的时候，那位男士又邀请李娟。“下周我们一直都要上班，周末也是。”“那就再下周吧！”“到时候再说，最近总是在周末出去玩，到周一上班都没什么精神，我要回去休息了。”对方马上意识到了李娟的意思，便没有继续和李娟联系了。

3．用拖延时间的方式拒绝

如果对方是你的好朋友，你若担心直接拒绝可能会伤害到对方，那

么不如采取拖延时间的方式来拒绝。比如，朋友说：“明天来我家玩吧。”可是你不想去，如果直接说“我没空，不想去”肯定不合适，不如说“明天不行，下次吧”达到的效果好。

4．利用“第三者”拒绝

当别人有求于你、向你发出邀请，而你又不好当面拒绝，或自己亲口说不合适时，你可以利用第三方作为“中介”的方式，巧妙地转达拒绝，从而避免双方见面的难堪。

5．模糊应答，回旋拒绝

模糊应答的功效在于，既给对方留下了一点儿希望之光，不至于太失望或太难堪，又给自己创设了一块“缓冲地带”，回旋余　地大。

马芳当上某银行人事处处长后，一些人纷纷利用各种机会向她发出“盛情邀请”。她想，如果赴约既耽误工作，又容易给别有用心的人钻空子。于是，她想了个“模糊表态”的方法来应付。一次，某人利用自己过生日的机会请马处长“光临寒舍”。马芳不想赴这个宴，又不好拒绝，便说：“你定的那个日子正好是上级来检查工作的时候，这样吧，到时如果没有什么要紧事，我会抽空过去聚一下。”言下之意，要是有要紧事，或者没空，那就对不起了。这样一说，对方也就不能再讲什么了。

6．用推托表示拒绝

如果朋友邀你周末去旅游，而你不想同他交往，但这理由又不能告诉他。你可以对他说：“旅游真是不错，我也很想去，可是我们周末要加班，真是对不起了。”用其他的事推掉不愿意做的事是比较常见的拒绝方式。

当接到别人的邀请时，你若想拒绝，可以按照以上几种方式尝试一下，这不仅能让你的人缘变得更好，还能显示你的修养。

怎么拒绝请求帮忙同时不伤人自尊

在社交活动中，常会发生这样的情况：当别人有求于你，而你出于各种原因不能接受，又不好直说“不行”“办不到”，这时该怎么巧妙地拒绝才能既不伤害对方的自尊心，又不伤双方的感情呢？

1．把难处说出来

帮别人办事，如果是举手之劳的事，想必谁都会答应对方的请求，但有时我们所面对的事情往往并不如想象中那样容易。这时，我们也不要为难自己，应当把难处说出来让对方知道你拒绝他的原因。

2．把对方的暗示挡回去

当对方提出请求后，你不要马上回复，而是应当先讲一些理由，诱使对方自动放弃原来提出的请求，以减少对方遭到拒绝后的不快。

有些求人的人，由于种种原因，不好意思直接开口，喜欢用暗示的方法来投石问路，这时你最好用暗示的话语去拒绝。

3．让对方也理解你的苦衷

赵科长拿来厚厚一叠三四十页的稿纸对秘书小李说：“小李，请你

今天把这一叠演讲稿抄一遍。”

小李看着厚厚的稿子，很为难地说：“这么多，抄得完吗？”

“抄不完吗？那请你另觅轻松的去处吧！”

也许科长正在气头上，于是小李被解雇了。

小李被解雇确实让人感到惋惜，不过这也是可以预料的。像他这样生硬地直接拒绝上级的要求，给上级的感觉是他在对抗，不服从指示，以致扫了上级的威信。因此，小李被解雇也就难免了。事实上，他可以马上先埋头抄，过一两个小时后，把抄好了的交给科长，再委婉地表示自己的困难，那样科长肯定会很满足于自己说话的威力，而且还会意识到自己的要求不合理，从而给他延长时限。如果小李这样做的话，他就不至于被解雇。

4．说明利害关系

当遇到亲戚朋友委托你办事，而你又无法办到的时候，你可以对他说明利害关系，讲清楚道理，明确地加以拒绝。这样，他就会理解你，以后也不会再麻烦你了。

小亮的舅舅是一家石油厂的厂长。小亮跟朋友一起合开了一家加油站，想让舅舅给批点儿“等外油”，这样可以降低成本。

舅舅诚恳地对小亮说：“我是厂长，的确我打个招呼，你就可以买到‘等外油’。但我不能为你说这个话，这是几千人的厂子，不是我一个人的。我只有经营权，没有走后门的权力。你是我的外甥，你也不愿意看到我犯错误，而让大家指指点点吧。生活上有什么困难，我可以帮助你，这个要求我不能答应你，我不能用厂长的权力为亲属谋私利呀！”

小亮听了舅舅的话，什么话也没有了，从此他再也不给舅舅找类似的麻烦了。

5．降低对方的期望

一般来说，大多数求你办事的人，都相信你有解决这个问题的能力，对你抱有很高的期望。在拒绝的时候，如果你多说自己的长处，或过分夸耀自己，就会在无意中抬高对方的期望，进而会增大拒绝的难度。如果适当地说一些自己的短处，就能降低对方的期望。在此基础上，抓住适当的机会多说说对方的长处，就能把对方求助的目标自然地转移过去。这样不仅能达到拒绝的目的，还能使求人者因得到一个好的建议而感到意外的惊喜，这样原有的失望和烦恼就会被欣慰心情所取代。

总之，当面对他人的开口求助，如果真是背离了原则或者自己确实很难办，就不妨把“不”字说出口。但要记住，找个有理有据的借口，表明你是真的无能为力。这样，彼此都可以接受，不至于把事情弄得很不愉快，而且求你办事的人以后也不会再三天两头地找你帮忙了。

第五章　布朗定律：说服的关键在于获得心理认同

> 布朗定律是美国职业培训专家史蒂文·布朗提出的，意思是说，一旦找到了打开某人心锁的钥匙，往往就可以反复用这把钥匙去打开他的某些心锁。这就告诉我们，在说服他人时，无论对方是谁，只要你能够找到他的心锁，就能获得他的心理认同，从而在任何场合说服任何人。

劝说他人要遵循的3个原则

劝说是人际影响的一种形式，它表现为劝说者通过谈话让劝说对象理解并接受自己的观点。我们在和别人交往，尤其是和陌生人交往时，会有某些要达到的目的。而这些目的或多或少都需要对方接受自己，相信自己。因此，劝说的艺术是交往中不可缺少的。下面是劝说他人时要遵循的3个原则。

1．动之以情

顺利地接近被劝说者，使其产生愿意听从劝说的感情，是成功改变

他人态度的基础。人是理智的动物，却常常做出缺乏理智的举动。从某种意义上说，人的行为是受外界的思想或建议影响的。比如在日常生活中，人们会不假思索地就把某种品牌列为最佳品牌，这就是因为受到了外界因素的影响。这就告诉我们要说服他人，就要动之以情，晓之以理。

2．消除他人的戒备心理

在与陌生人打交道的时候，双方都会存在一定的戒备心理，这种心理状态会影响双方自如地交往。所以，消除戒备状态、让人放松是首先要解决的问题。当交往对象持有顽固的见解时，直来直去地阐述自己的观点往往会碰壁，遇到这种情况最好采取“迂回 战术”。

所谓的迂回战术就是把对方的注意力从他敏感的问题上引开，绕个弯子，再回到正题上来。这样可以消除对方的戒心，避免陷入僵局。

卡耐基曾经告诫人们：“与人交谈，要让对方接受自己的观点，不要先讨论双方不一致的问题，而要先强调，并且反复强调你们一致的事情。让对方一开始就说‘是’‘对的’，而不要让对方一开始就说‘不’。”

3．严谨的逻辑性

劝说是说服，而不是压服，总需要通过摆事实、讲道理来进行论证。而论证是否有力很大程度上取决于话语的逻辑性。严谨有力的逻辑通常让对方无力辩驳，甚至能够起到对方自我说服的作用。

古希腊哲学家苏格拉底常常采用逻辑上的归谬法让他的学生认识到原来观点的错误。他提出一些问题让学生谈自己的观点，并不断地补充问题，诱导学生把错误的前提逐渐推到荒谬的结论。然后引导学生按照

正确的逻辑思维，一步步通向自己的观点。这种方法引起了社会心理学家的兴趣，并在此基础上逐渐形成了一种劝说技巧——逻辑诱导法。

这种方法就是在劝说之前，先明确要改变对方什么态度，然后找一些和这种态度相背而对方又不得不承认的事实来发问，使对方处于两难推理中，要么否定自己原来的观点，要么否定自己眼前的事实。既然事实是无法否定的，就只能改变自己原来的观点。这样的逻辑诱导就达到了说服的目的。

采用迂回战术把说服的话讲清楚

在日常生活中，说服的事情几乎随处可见。母亲病了不肯到医院去动手术，要靠说服；痴情女失恋痛不欲生，要靠说服；年轻人不求上进作风浮躁，要靠说服。

进行有效说服的一个较好的策略是采取迂回战术，不从正面入手。直接说服容易让对方产生抵抗心理。所以，不妨从侧面打开缺口。

俄国伟大的十月革命刚刚胜利的时候，象征沙皇反动统治的皇宫被革命军队攻占了。当时，俄国的农民们打着火把叫嚷，要点燃这座举世闻名的建筑，将皇宫付之一炬，以解他们心中对沙皇的仇恨。一些有知识的革命工作人员出来劝说，但都无济于事。

列宁得知此消息后，立即赶到现场。面对着那些义愤填膺的农民，列宁很恳切地说：“农民兄弟们，皇宫是可以烧的。但在点燃它之前，

我有几句话要说，你们看可不可以呢？”

农民们一听这话，便知列宁并不反对他们烧，于是答道：“完全可以。”

列宁问：“请问这座房子原来住的是谁？”

“是沙皇统治者。”农民们大声地回答。

列宁又问：“那它又是谁修建起来的？”

农民们坚定地说：“是我们人民群众。”

“那么，既然是我们人民修建的，现在就让我们的人民代表住，你们说，可不可以呀？”

农民们点点头。

列宁再问：“那还烧吗？”

“不烧了！”农民们齐声答道。

皇宫终于保住了。

迁怒于物往往是情感朴实、思维简单化的一种表现，这时关键在于疏导。面对激愤的群众，列宁的五句循循善诱的问话，理清了农民们的思路，保住了这座举世闻名的建筑。他采取的步骤是，首先理解和赞同农民们的观点，这样可以争取到引导他们的时间和机会；其次，正本清源，使农民们懂得，皇宫原来是沙皇统治者居住的，但修建者却是人民群众，如今从沙皇手中夺过来回归人民群众，就应该让人民代表住，这个道理是可以说服人的，因此农民们点了点头。最后一问，是强化迂回

诱导的结果，让农民们明确表态“皇宫不烧了”，从而完全达到了目的。

在说服的过程中，如果将道理讲得具体生动，引人思索，让他们觉得是这么个理儿，就能一步步循序渐进地将道理说明白。

以损失作诱因，让自己的说服理由更充分

人人都害怕损失。社会科学证实，人们面对同样数量的损失和收益时，能让他们产生更大的情绪波动的是损失。所以，我们在说服别人的时候，也要充分抓住对方的这种心理。

一位资深的销售代表说，他常常用这种方法促使销售成功，就是告诉客户，如果他（她）不购买产品的话，他（她）就会遇到怎样的麻烦或问题。或者暗示客户可能丧失某种或某些利益。

像很多商家开展的“限期促销活动”等，除了可以创造一种热烈的销售气氛之外，所谓的“限期”其实都在向客户传递一种“超过期限就不能享受如此优惠”的意义。而消费者也对商家有意无意传递的这种意义心知肚明，所以很多消费者都会选择在节假日或企业推出的促销活动期间进行“疯狂购物”，即使需要排队等待也乐此不疲。

加州大学的研究人员做过调查。他们告诉一组用户，通过能源节约，每天能省50美分。另一组用户则被告知，如果不节约能源，每天将损失50美分。结果节约用电的住户中，后者比前者要多出3倍。这个案例中的损失与收益是一样的，但以损失作诱因的方法却增加了3倍的说

服力。

当你明白这一点后，你就不再会为说服一位不愿意帮你做项目的同事苦恼了，当你在表示做这个项目是一个极好的锻炼机会之后，还一定要让他知道，如果不加入的话，他会失去什么。

例如："小王，如果你不加入这个项目的话，你将错过一个和新锐技术打交道的难得机会"相比"小王，你要是加入这个项目，就有可能获得更多的业绩，收入会提高，也会有升职的希望……"如果你是听者，你会被哪一种说法打动？

我们在日常的说服过程中，也应该巧妙利用有可能出现的损失作为诱因，抓住对方的心理，为自己的理由加大分量。

用事实说话，让你的说辞无法被反驳

最容易引人注意，加深对方的印象，并使人不会忘记的，莫过于将实物展现在人的面前。无论我们是在提议还是在劝告，让事实说话是能打动他人最简单的办法。

米切尔本是每周领10美元薪水的办事员，他后来当上了美国最大的一家银行的董事长。

当他还是一家证券公司的主任时，常常有证券销售人员跑到他的办公室，抱怨没有人买证券。每当发生这种事时，他从来不争辩，只是说："把你的帽子戴上，我们一起出去吃点儿什么。"

于是，他就借机会领着抱怨的人登上一座高耸的建筑，站在窗口往下看。

米切尔说："仔细看下去，那里有600万居民，他们的总收入有几十个亿。他们正等着有人到那里去告诉他们如何才能最好地利用他们的积蓄，好好看看吧。"

用这种方法，销售人员几乎无一例外地重新打起了精神。

米切尔的成功说服在于，他不只是用语言来鼓励那些意志消沉的销售人员，而是把事物都摆在他们面前，让他们用耳朵听，用眼睛看，去分析事实的真相。

"建筑之王"希尔也曾用这一招成就了自己非凡的事业：当年，希尔在承包已经破产的圣保罗城至太平洋沿岸的铁路公司时，迫切需要得到大银行家斯蒂芬的支持。

由于将要修筑的铁路延伸到广袤偏僻的草原上，斯蒂芬觉得，这样荒凉的地方根本就没有办法运营铁路，他一点儿兴趣也没有。希尔费尽了唇舌，他也始终不肯答应提供银行的贷款。

直到有一天，希尔将斯蒂芬拉上了一辆通往西部的火车，在终点站停下时，斯蒂芬改变了想法。

原来，火车的终点站四周聚集了很多人，由于火车到这里就结束了，各种运输车辆把小路挤得满满的。

看到这么多的人，斯蒂芬兴奋起来，他可以想象出一幅到这里大移民的情景了。这时，他变得非常友好，而且主动提出要与希尔合作。

我们注意到，当一种观念根深蒂固后，外人是很难用话语将它改变的。这时，要想改变一个人对一件事的偏见，就要找到与他观念相悖的事实，自然而然地引入这个事实，并在时机成熟时阐释它、发挥它，使之真正成为你的有力证据。

利用万能句型“如果我是你……”

据说日本有家电视台，每周设有一次关于人生问题讲座的节目，其收视率比其他同时段的节目要高出许多。……

收视率之所以偏高，当然有许多原因，其中或许有些人具有喜欢观看他人遭遇不幸的残酷心理。不过最主要的原因还是节目中巧妙的答话，令人百看不厌。

大多数有疑难问题而上电视请教的人，在刚开始时，大多会对解答者所做出的各种忠告提出反对意见或辩解，并且显得十分不情愿接受对方所言。但久而久之，不知不觉地对解答者所说的每一句话都会频频颔首称是。见了这些镜头，比起在电影院中观赏一部电影的感受要深得多。

电视台的主持人或问答者，无不是精挑细选的，所以光是听听他们的说服方式也会受益匪浅。

对于不易说服的人，最好的办法就是要让对方认为你与他是站在同一立场上的。通常出现在这个探讨有关人生问题的电视节目的观众，以

离婚女子占多数，此时负责解答疑难者说的一句话："如果我是你的话，我会原谅他的，而且绝不与他分手。"

千万别认为话中的"如果我是你"只是短短的、单纯的一句话而已，殊不知它发挥的效力是不可限量的。而这也是由于人人都有认为"自己是最可爱"的心理所致。

如果在说服中，无意间使用了一些不太得当的言辞，但由于你巧妙地运用这句"如果我是你"，从而弥补了言辞的过失。不仅如此，它还能促使对方自我反省，使对方感觉到唯有你的忠言，才是对他最有利的。这样一来，站在对方的立场上，使对方认为你视他的利益就如同自己的利益一样。

巧用激将法瓦解对方的固执情绪

人的心理有一种特性，往往越受到压迫，反抗心就越强。所以当对方达不到你希望的结果时，千万不可用"你不想做"，而必须以"你是因为能力差，不会做"来激发他，因为前者并没有刺激对方的自尊，后者却击中了他的要害，而对方为了挽回自尊，必然会努力做出成绩。

《三国演义》中，诸葛亮也经常使用激将法来达到自己的目的。在葭萌关一战中，诸葛亮也是使用故意贬低的方法，才使得张飞能够大败马超，获得了胜利。

据探子来报，马超率兵攻打葭萌关。此时，诸葛亮正和刘备在军中

议事。当诸葛亮得知这个消息后，说：“只有张飞、赵云二位将军，方可对敌马超。”

刘备说：“子龙领兵在外，一时回不来，翼德现在这里，可以急速派遣他去迎战。”

诸葛亮说：“待会儿等张将军来时，主公先别说话，让我来激激他。”

诸葛亮话音刚落，张飞就大喊着走了进来。原来，他一听说马超前来攻关，就立刻过来主动请求出战。

诸葛亮佯装没有听到，转过身对刘备说：“马超智勇双全，无人可敌，除非前往荆州唤云长回来，方能对敌。”

张飞说：“军师为何如此小瞧我？我张飞曾单独抗拒曹操百万大军，难道还怕马超这个匹夫不成？”

诸葛亮说：“你在当阳拒水断桥，是因为曹操不知道虚实，若知虚实，你现在还能站在这里说话吗？马超英勇无比，并且老谋深算，天下无人不知。当年，他在渭桥六战中，把曹操杀得割须弃袍，差一点丧了命。这个人绝非等闲之辈，就是云长来了也未必能够战胜他。”

张飞一听，立刻怒火中烧，大声说道：“我现在就去，如果战胜不了马超，甘受军事处罚。”

诸葛亮看自己的激将法起了作用，便来了个顺水推舟，说：“既然张将军肯立军令状，便可以为先锋。”

结果张飞与马超在葭萌关下酣战了一昼夜，斗了220多个回合，虽

然未分胜负，却减弱了马超的锐气。后来，诸葛亮施计，说服马超归顺刘备。

诸葛亮知道张飞脾气暴躁，并经常因此误事。所以，他常常用激将法来说服张飞。每当遇到重要战事，诸葛亮总是故意说张飞担当不了此任，或者说怕他贪杯误事，逼得张飞甘愿立下军令状。这样，就可以增强他的责任感和紧迫感，激发他的斗志和勇气，扫除轻敌思想。

在说服别人的时候，我们可以先用贬低对方的方式激起他的怒气和斗志，逼他发挥出最好的水平。这样，就可以达到自己的目的。

给予对方主角光环，让他自己说服自己

在很多时候，客观情况和经验提醒你，直接说服对方是很困难的，几乎没有成功的把握。这时，先把自己的动机隐藏起来，通过语言和心理攻势，巧妙地将对方拉入自己的阵营，将自己的希望和愿望变成对方的，说服自然水到渠成。

有一个拉广告赞助的赵先生，他的业绩特别出众。有人请教他的经验，他说："我一定要和对方见个面才使得出办法来，在电话里行不通。只要见个面，我就可以找出对方非接受不可的理由。"确实，很多不轻易出赞助的企业家一碰到他，都会被他说服。

赵先生的办法并不复杂：他总是想尽办法与对方见上一面。见面后也不提正事，而像没事的人一样与对方拉起家常，尽量使话题越谈越投

机，最后，在适当的时候说："你这样一提，使我想起了……问题，你认为如何？"其实这个问题，在他们刚开始谈话的时候，赵先生就放在了心上。等对方中计发表意见之后，他就接着说："太好了！你的意见非常特别，就请你按照这个意见向贵公司宣传宣传吧！"这样一来，一般情况下，对方都会答应的，因为要宣传的东西刚刚自己都已经说了一遍。

在日常生活中，我们有时候并没有什么要求，只是想表达自己的意见，在这种情况下也可以用这种方法。例如："对！你这样说，倒使我想起……"或是"正如你所说的……"，等等，先用对方的话，再让他们说出自己的意见，这样就把你的想法变成他们的了，对方一旦以为自己是主角，当然会很快接受。

尤其在你想说服对方的时候，这种技巧显得更重要，因为如果直截了当地提出，对方会有压迫感，但若使用对方用过的表现法，就完全不同了。谈话时，即使主导权在于自己，也要不时地推崇对方一下，这样对方会更听你的话。

用荣誉感满足对方想得到肯定的欲望

每个人心中都有一种希望获得别人肯定的欲望，这也是促使人类产生干劲的能源。如果能利用这种心理作用，即使是一些令人提不起精神的琐事，或麻烦的工作，也能激起一个人的干劲。

有一所私立中学，在每年的旅行时，学校总要分一些事情给学生去

做，但历年来被选出的学生都没有兴趣，或根本不想去做。直到有一年，学校把这些选出来的学生冠以“旅行委员”的头衔，结果，所有被选出来的学生都非常踊跃地抢着做。事实上，工作的内容完全不变，只是冠上了头衔而已。

头衔的功效，是针对一个人的荣誉感而产生的。法国历史上最伟大的军事家拿破仑就善于运用这种“赋予名号头衔”的方法。拿破仑曾经为他的军队定制了各种荣誉勋章，并颁发了1.5万个给他的部下，又把18个将军升为“法国元帅”，以及称他的军队为“无敌陆军”的时候，有人批评拿破仑用“玩具”捉弄、摆布饱受战争洗礼的老兵，而拿破仑则答道：“人就是被玩具所统领的。”

美国有一家全国性的卡车服务公司，只不过改了一下员工的头衔，便大大地提升了他们的服务质量。原来那家公司的管理阶层发现他们所送的货物中有万分之六会送错地方，这使得公司每年要额外赔上25万美元的损失，为此，公司特别聘请了戴明博士去给他们诊疗一番。根据戴明博士的观察，他发现这些送错的案子中太多是因为该公司的司机看错送货契约所致。为了能一劳永逸地消除这样的错误，提高公司的服务品质，戴明博士建议最好把这些工人或司机的头衔改为技术员。

一开始，公司觉得戴明博士的建议有些奇怪，难道把职位头衔改一改问题就能解决了？难道这么简单就可以提高服务水平？可是没有多久绩效就出现了，当那些司机的头衔改为技术员之后不到30天，先前万分之六的错误一下子便下降到了万分之一以下，也就是说，从此那家公司一年可以节省25万美元。

戴明博士的这种头衔赞美法，让员工感受到“我和别人做的工作不大一样”。这样，即使工作的内容没有改变，薪水没有增加，也能使他

们产生干劲。

在现代社会里，以“头衔”作为诱导手段处处可见。如果你希望改变其他人的态度和举止，那么就请给他们一个美名，让他们为此而努力奋斗。

下篇　不同场合的心理学口才技巧

第六章　社交口才：运用心理策略破解尴尬局面

> 在社交过程中，难免会遇到尴尬问题，比如有时候自己说出来的话别人不愿意听，或者是产生了不理想的会话效果。一旦陷入尴尬局面，就会影响彼此之间的感情或者不利于事情的发展。因此，尽量避免语言的尴尬，也是我们在日常会话中的必修课程。

遇到难缠问题，不妨把意思模糊一下

模糊语言是一种十分高超的语言艺术，它指的是运用一种不确定的或者不精确的语言进行交际的方法。在我们的聊天过程中，适当地用模糊语言来表达自己的意思，往往能收到非常好的效果。

当我们在看望某个病人的时候，我们会对他说："你一定要好好地养病，这样，你的身体就会慢慢地康复。"我们和病人都不知道"慢慢"指的是多长时间。是一个小时、一天、一个星期，还是一个月？这无法由我们来决定，也不必由我们说清楚，但是我们要表达关心的意思，并且应说服病人安心地养病。在这种情况下，我们只能用这种模糊

性的词语，才能达到效果。

如果你请一个人在会场中找你的朋友，你告诉他你的朋友具有以下特征：身高185厘米、腰围70厘米、肩宽37厘米，戴一副450度的近视眼镜，等等。你认为他能够找到吗？但是，如果你换一种方法描述，你用了比较模糊的字眼，如高大、大眼睛、浓眉、卷发等，这样效果会不会好些呢？

模糊语言的运用，通常体现在回答问题上。问题的提出者往往提出一些随机性非常强，并且包含的内容极为广泛的问题，使你不能准确回答。尤其是那些你不能直接回答，但是又不得不回答的问题，就需要用模糊语言进行回答。

某公司的经理说："我们公司的绝大多数年轻人都是工作努力、积极上进的，但是还有个别的人并非如此。"这里的"绝大多数"是一个模糊的词语，因为没有一个具体的数字来说明什么是"绝大多数"。这是一种可以伸缩的判断语，既保存了大部分人的面子，同时也对那些"个别的人"进行了严厉的批评。

模糊语言的特点是模糊、似是而非。一方面，它令人捉摸不透说话内容的真正内涵；另一方面，因为没有具体的指向，因而就具有很大的伸缩性和变通性。当遇到一些在一定条件下不能解决的事情的时候，它可以变不可能为可能，使不相容的问题变得相容和一致。

必须要注意的是，模糊语言只是为了增强语言的适应性、灵活性以及生动性才出现的，它只是语言表达方式的一个重要的补充，而不是主体部分。一般情况下，我们还是要尽可能清晰地表达自己的观点。

最后，在运用模糊语言时，还必须注意以下事项：

（1）模糊的语言并不是含糊其辞，而是故意这么做的。它的使用具有目的性。

（2）在使用模糊词语的时候，一定要遵循适度的原则。

（3）不要使你的话有歧义或引起误解，不要伤害到别人。当然，我们也要注意运用模糊词语的不同场合。

（4）运用模糊的言语要做到简洁明快。模糊语言并不是重复啰唆和刻意地绕弯子。

自我解嘲是化解尴尬的高明手段

尴尬是在生活中遇到处境窘困、不易处理的场面而使人张口结舌、面红耳赤的一种心理紧张状态。在这种时候，人的感觉比受到公开的批评更使人难受，会引起面孔充血、心跳加快、讲话结巴等。

想象一下，当你正在眉飞色舞地向你的朋友讲述你怎样从池塘里钓上两条大鱼时，而你的妻子却在一旁插话说：“别听他的！他钓了两天，一条小鱼的影子都没见着！那鱼是他花钱买的！”

你正在和新结识的女友吹嘘：“我最近拍了一部戏，这是我头一次独立执导，故事非常精彩，上映后一定会引起轰动。”旁边却走过来一个朋友说：“姑娘，别听他瞎编，他哪是什么导演，只是个场记而已！”

你正在帮助你的领导修理电视机：“原因可能在天线，也可能是显

像管出了毛病……”这时，你的同事走过来说：“嗨，他只会拆零件。前天我那台彩电，没修前能看两个频道，让他一修，只能看一个频道了！”

妻子、朋友、同事有时会开玩笑似的揭你的“短”，弄得你有点下不来台。你想默认又觉得窝囊，你如果真的动气，别人还会说你没有涵养。可见，尴尬是人们在生活中不愿碰到且不得不碰到的，问题在于怎样应付。怎样从困境中摆脱出来？你不妨运用幽默的语言、滑稽的表情从这尴尬的处境中解脱。

萧伯纳有一次遇到一位胖得像酒桶似的牧师，他挖苦萧伯纳：“外国人看你这样干瘦，一定认为英国人都在饿肚皮。”

萧伯纳谦和地说：“外国人看到你这位英国人，一定可以找到饥饿的根源。”

受到责难之后，千万不要把时间花在思考对方抱有什么目的，或跟你过不去上面，更不能假设什么“深仇大恨”。这个时候，最好的办法就是学会自我解嘲。因为对方可能是出于个人说话习惯，对谁都这样，你若激化矛盾就不好了。

遇到这样的事情，不妨先让心情放松，然后把这种耍笑转移给对方。比如，如果有人对你说：“你不愧是属猪的，真能吃。”你不妨这么接上一句“所以咱们才能聚到一起呀”。

对方咄咄紧逼，找准要点回击他

实际生活中，有很多人常常被别人咄咄逼人的话语逼入死角，其样子极尴尬。咄咄逼人的谈话，对方一般是有备而来，或是对自己的条件估计得比较充分，有信心战胜你。他的谈锋一般是指向一个地方，对你的要害部位实行“重点攻击”，会令人一开始就处于被动位置。面对咄咄逼人的谈话，光具有丰富的知识还不够，还必须掌握一定的技巧。对付的办法有多种，你可以根据情况的不同加以选择。

1．把球踢给对方

这是谈话中要运用的一个很普遍、很实用的技巧。当对方的问题很难回答，问的角度很刁钻，你回答肯定、否定都可能出错时，那就不要回答，把问题再还给对方，从哪个地方踢来的球，再踢回到哪儿，将对方一军。

有一个国王故意问阿凡提：“人人都说你聪明，不知是真是假？如果你能数清天上有多少颗星星，我就认为你聪明。”阿凡提说：“如果你能告诉我，我骑的毛驴身上有多少根毛，我就告诉你天上有多少颗星星。”

2．打擦边球

打擦边球的技巧就是给对方一个模棱两可的回答，好像打乒乓球时打出的擦边球。面对咄咄逼人的追问，你就还一个擦边球式的回答，看起来与对方的问题不相干，几乎没有回答他的追问，但又确实与此有关，使对方不能对你进行无理的指责。

3．针锋相对

针锋相对，即是以对方同样的火力向对方进攻。对方提什么问题，你就给予十分肯定或否定的回答，丝毫不退让，一点也不拖泥带水，使对方无理可言。

4．后发制人

这是使自己能站稳脚跟最有效的办法。每个人也许都有这样的经验：先把拳头缩回来，到一定程度，看准了对方，再猛烈地打过去，这样才能打得准、打得狠。后发制人一般在以下两种情况下施行最为有效。

（1）当对方到了已经不能自圆其说的时候。咄咄逼人者开始时锋芒毕露，也许你根本找不到他的破绽。但是，你应该抱着这么一种观念，他总有不攻自破的地方，总是有软弱的地方，只是你还没发现而已。等待时机，一旦其锋芒收敛，想作喘息的时候，你就可以反攻了。

（2）当对方已是山穷水尽的时候。这时就是对方已经把要进攻的全部力量使用完毕，把要打击你的部位打击完毕，而后发现，他连你的“伤口”还没找到，其锋芒所指无非是微不足道的小错误，或者其打击的部位亦不全面，从本质上动摇不了你，这就是所谓的“山穷水尽”。他技穷之时，也是你反守为攻之时。

5．抓住一点，丝毫不让

这是在你几乎无计可施的时候。对方话锋之强烈，使你无法反击，他提出的重大问题，你却无法回答，这种情况下怎么办？迅速找到他谈话内容中的一个小漏洞，即使再微不足道也无所谓，可以把这一点无限扩大，使其不能再充分展开其他方面的进攻。你就在这一点上，来回与他周旋，并迅速地想出应付其他问题的办法。

话不投机，要根据对方心理寻找突破口

日常与他人交流的时候，话不投机往往会造成一些尴尬，令气氛紧张。这时就要通过分析他人的心理活动，然后结合口才技巧来破解困局。

话不投机有多种情况，第一种情况是，某种言谈举止使人为难。那么不管对方是有意无意，这时我们都要及时转换话题，以缓和气氛。

两个青年去拜访老师。在谈话中提到："老师，听说您的夫人是教英语的，我们想请她指教一下行吗？"

老师为难地沉默了片刻，说："那是我以前的爱人，前不久我们离婚了。"

"哦？对不起，老师……"

"没什么，喝点水吧。"

"老师，您的书什么时候出版？快了吧？"

这样转换话题，特别是提出对方很愿意谈的话题，就会使谈话很快恢复正常，让气氛活跃起来。

第二种情况是，有人有意或无意地和你开玩笑，带有挖苦意味，使你窘迫甚至生气。这时对方正期待着你生气、抓狂，所以一定不能正中

对方下怀。

如你的头发脱落许多，有人很可能挖苦你是“电灯泡”“不毛之地”。在这种情况下，你不可恼羞成怒，伤了和气；也不能忍气吞声，硬装没事。最好是一笑置之，豁然大度地说：“好啊！这说明我是聪明绝顶。没听说吗？热闹的大街不长草，聪明的脑袋不长毛！”这样的答复，话题未转，内容却引申、转折了，既摆脱了窘境，又自我表扬，岂不妙哉？

第三种情况是双方意见对立、谈不拢，但问题还要解决，不能回避。这时对方对自己的意见一定是很坚持的，所以这种话不投机的情况就需要绕路引导。

在找对象的问题上，一对母子有矛盾。儿子不愿也不能和母亲闹僵，只好等待时机再说。

一天吃饭时，母亲又唠叨起来，说：“你这孩子，怎么就不听妈的话呢？人家局长的女儿，人长得不错，又有现成的房子，你为什么不和人家谈，偏要……”

“妈，快吃饭吧，菜凉了不好吃……”儿子先回避话题，意在绕路引导。

失言后及时补救更显大家风范

高明的辩论家在被对方击中要害时绝不强词夺理，他们或点头微

笑，或轻轻鼓掌。如此一来，观众或听众弄不清葫芦里卖的什么药。从某一方面理解，有人认为这是他们服从真理的良好风范；从另一方面理解，有人认为这是他们不屑于辩解的豁达胸怀，而究竟他们认输与否尚是未知之数。这样的辩论家即使要说也能说得很巧，他们会向对方笑道：“你讲得好极了！”

一次，某位总统访问巴西，由于旅途疲乏年岁又大，在欢迎宴会上，他脱口说道：“女士们，先生们！今天，我为能访问玻利维亚而感到非常高兴。”

有人低声提醒他说错了话，这位总统忙改口道：“很抱歉，我们不久前访问过玻利维亚。”

尽管他并未去玻利维亚，当那些不明就里的人还来不及反应时，他的口误已经淹没在后来滔滔不绝的议论声中了。

这种将说错的地点、时间加以掩饰的方法，在一定程度上避免了当面出丑，不失为一种补救的有效手段。

人有失足，马有失蹄。失足了可以再站起来，失蹄了可以重新振作，而人失言了可以用妙语去弥补。但会不会及时弥补自己的失言，结果是大不一样的。遇到失言的情况时，可以使用以下3个补救办法。

1．改义法

改义法就是巧改错误的意义。当你意识到自己讲了错话时，干脆重复肯定、将错就错，然后巧妙地改变错话的含义，将明显的错误变成正确的。

2．引申法

引申法就是迅速将错误的话语引开，避免在错中纠缠。你可以接着那句错话之后说：“然而正确说法应是……”或者说：“我刚才那句话还应作如下补充……”这样就可将错话抹掉。

3．移植法

移植法就是把错误移植到他人头上。你可以说：“这是某些人的观点，我认为正确的说法应该是……”这就可以把自己已出口的某句错误的话纠正过来。对方虽有某种感觉，但是无法认定是你说错了。

照顾双方面子，打圆场才能说得圆满

在现实生活中，难免会遇见亲朋好友或者别人为了某些事而发生冲突与纠纷，需要你出面做和事佬的情况。但是，和事佬并不好做，这是个两边不讨好的差事，如果没有比较高超的语言技巧，往往会使自己陷进去，成为一方甚至双方攻击的对象。但是冲突总得有人调解，或许这个人就是自己，那该怎么办呢？

俗话说“一个巴掌拍不响”，在双方接受自己来调解之后，可以考虑主攻一方，让其主动退出争执，另一方没了冲突对象，纠纷自然也就化解了。

对一方当事人给予夸奖，讲述他曾经有过的可引以为豪的事情，唤起他的荣誉感，使他为了保全荣誉感和面子，主动退出争执。这种方式对大多数受过良好教育的人都非常有效。因为荣誉和颜面往往是他们很

看重的，是他们约束自己的动力。

赵亮与周强是某公司的两位业务员。赵亮心细，考虑事情周到；周强性情鲁莽，但业务能力强。两人因一件小事发生了争执，赵亮说不过周强，并且被周强训了一顿，觉得非常委屈，就去向主任诉苦。主任说："赵亮啊，你脾气好，办事周到，大家都很欣赏。你是个细致的人，周强是个急性子，脾气上来了连自己说了什么都不知道。你怎么能和他计较呢？你一向都非常注意团结同事、不感情用事的，怎么能为了这么点事情就觉得委屈呢？"一番话说得赵亮心里又甜又酸，从此再也不与同强争执了。

故事中的主任先夸奖赵亮，然后强调两人之间的差距，让听话的一方受到赞扬，从而轻易化解了两人之间的冲突。

不过这个调解办法在使用时必须注意不可伤害到另一方的自尊，你对一方的"抬高"最好不要当着另一方的面说，否则会事倍功半，收效不佳。

另外，跟当事人说一件很重要的事，让他感觉到自己的地位及价值的存在，从而让他退出争执，也是一种不错的方法。冲突之所以持续，往往是一种非理性情绪支配的结果。在调节冲突时，如果你能提出一件足以唤起一方理性思考的事情，转移其注意力，往往也能达到让一方退出争执、化解冲突的目的。

事实上，在人际交往过程中，需要灵活应变地打圆场的事情往往很多。因此，生活中，应当学会灵活地打圆场。

"打圆场"应"扬长避短"。工作与生活中的任何事情都包含着两重性，其中的对与错、利与弊是相对的。所以在打圆场时，作为圆场之人

应当理解争论双方的心情，辩证地看待问题，针对各种不同的情况，得体地“扬长避短”，用巧妙的语言去做解释，通过“扬长”引领别人换个视角，对先前不满意的事来一番变位思考，让对方从一个新的角度去体会佳妙之处，从而高高兴兴地接受自己的观点。

第七章　职场口才：会看人说话才能如鱼得水

> 在职场中，或许你的能力很强，付出很多，但不会说话，职场之路也不会一帆风顺。在职场中，如何好好说话是一门大学问，直接影响你的沟通效率、工作效率乃至整个职场生涯。什么话该说，什么话不该说，和同事怎么说，与领导又怎么说，这些都需要不断学习和积累经验。

根据谈话对象调整说话的风向标

办公室里虽然都是一些老同事，但由于人们的相貌、体态各不相同，兴趣、爱好各异，对于倾听谈话的偏好当然也是形形色色，各有一套。

有人喜欢听推理性的谈话，有人喜欢听情绪性的，还有喜欢伤感性的、娱乐性的、辩论性的、揭露性的、哲理性的、文学性的……各有所好。

取得良好说话效果的先决条件是让对方感兴趣，要引起倾听者的兴

趣，就要符合倾听者的口味。同样的，内容要针对不同的倾听者进行调味，就像同样的食品原料，可以做成中国、日本、法国、意大利等不同风味的菜肴，说话的方式跟改变食物的调味方式一样可以加以变化。

如果希望得到自己的预期结果，就得照顾到听众的接受程度，好好研究一下话语的表达方式和适当的用词。

许多人说话时常以自我为中心，凡是自己觉得有趣的东西，就认为对方必然感兴趣，殊不知对方却因为觉得无聊而猛打哈欠，根本没听进去。

有人在听到别人兴致勃勃地谈论诸如流行歌曲之类的话题时，就表现出不屑一顾的态度，打断别人的话题，满口的哲学名词、文学术语，以表现自己的志趣高雅。这样的人令人觉得厌烦。

要让别人明了自己的意思，要先让别人愿意听。尽量符合倾听者的口味，才能收到最大效果。只知道满足自己说话的欲望，而漠视倾听者的存在，与自言自语并无不同。

与同事相处，态度恭敬能减少沟通阻碍

年终岁末，某数码产品公司市场部要在一次全国范围的产品展销会上组织一次大规模的产品促销活动。由于人手不够，市场部经理张强急需临时招聘一些促销人员。于是，他让助手打了一份申请，报到人力资源部主管老陈那里，并在电话里跟老陈说：“很急！尽快安排。”本来老

陈平时就看张强不顺眼，这次又是这种态度，老陈心想："你小子平时见了我连招呼都不打，现在又是这副德行。你不是急吗？好，我就来个急情缓办，叫你哑巴吃黄连！"结果，老陈憋着一肚子气，完全按照常规招聘流程走了一遍。填表、笔试、面试、岗前培训……等到这十位促销人员完全到位时，展销会已经接近尾声了。

故事里的老陈虽然有点儿公报私仇，但是张强本人也负有一定的责任。如果张强的嘴巴甜一些，平常的态度恭敬一点儿，可能这个故事就会是另一个结局。

按理说，老陈作为人力资源部主管，理所应当按照张强的要求为市场部招聘到促销人员。这是老陈的本职工作，做好了是他的职责，做不好是他的失职。正因为如此，老陈把人招到了，就算尽了本分了，没人能挑出他的错来。张强急不急是他自己的事儿，老陈为什么一定就得按照他的吩咐办呢？

要想让对方尽心尽力帮你做事，就必须在言行上让对方觉得，你值得让他出手相助。

如果张强能这样与老陈说，效果是不是会更好一些呢？

"老陈，帮个忙，这事儿挺急，促销人员两天之内就得到位。错过了时机，你我就都白忙活了。在这儿，我也征求一下你的意见，如果你同意，这个活动算咱们两个部门一起合办的。我有把握，这个活动做下来肯定会出成绩。这样一来，你部门的年终考核又多了一项业绩，你觉得这想法怎么样？"

听了这话，相信老陈是不会拒绝张强的要求的。

在部门间的沟通中只要能做到：平时多主动联络；关键时刻讲技巧、有弹性；处理问题本着平等、互惠、顾大局的原则，相信在工作当中你一定会为自己赢得更多的帮手和同盟，而不是你一唱戏就有人拆台。

聪明人永远不会代替领导做决定

李光宇年轻干练、活泼开朗，入行没几年，职位便一升再升，很快成为单位里的主力干将。几天前，新领导走马上任，上任伊始，就把李光宇叫了过去：“小李，你经验丰富，能力又强，这里有个新项目，你就多费心盯一盯吧。”

受到新领导的重用，李光宇自然欢欣鼓舞。恰好这天要去上海某周边城市谈判，李光宇一合计，一行好几个人，坐长途公交车不方便，人也受累，会影响谈判效果；打车吧，一辆坐不下，两辆费用又太高；还是包一辆车好，经济又实惠。

主意定了，李光宇却没有直接去办理。几年的职场生涯让他懂得，遇事向领导汇报一声是绝对有必要的。于是，李光宇来到领导跟前。

“领导，您看，我们今天要出去谈判，”李光宇把几种方案的利弊分析了一番，接着说，“所以呢，我决定包一辆车去。”

汇报完毕，李光宇发现领导的脸不知道什么时候黑了下来。领导生硬地说：“是吗？可是我认为这个方案不太好，你们还是买票坐长途车

去吧。”

李光宇愣住了，他万万没想到，一个如此合情合理的建议竟然被打了“回票”。

“没道理呀，傻瓜都能看出来我的方案是最佳的。”李光宇大惑不解。

李光宇凡事多向领导汇报的意识是很可贵的，可他错就错在措辞不当。注意，李光宇说的是“我决定包一辆车”。在领导面前说“我决定如何如何”是非常不明智的。

如果李光宇这样说：“领导，现在我们有三个选择，各有利弊。我认为包车比较可行，但我做不了主，您经验丰富，帮我做个决定行吗？”领导听到这样的话，也许就会顺水推舟，答应这个请求。

注意这4个问题，汇报工作更有效果

马建从一个客户那里考察回来后，敲响了经理办公室的门。

“情况怎样？”经理劈头问道。

马建坐定后，并不急于回答经理的问话，显得有些心事重重的样子。因为他十分了解经理的脾气，如果直接将不利的情况汇报给他，他肯定会不高兴，搞不好还会认为自己工作不力。

经理见马建的样子，已经猜出了肯定是对公司不利的情况，于是改用了另一种方式问道："情况糟到什么程度，有没有挽救的可能？"

"有！"马建回答得十分干脆。

"那谈谈你的看法吧！"

马建这才把他考察到的情况汇报给经理："我这次了解到，客户之所以不用咱们厂的产品，主要是因为他们已经答应从另一个乡镇建材厂进货。"

"竟有这样的事！那你怎么看呢？"

"我是这样想的。咱们公司的产品应该比乡镇企业的产品有优势，咱们的产品不但质量好而且价格还很公道，在该省已经具有一定的知名度。"

"就是，一个小小的乡镇企业怎么能和咱们相比呢？"经理打断了马建的汇报。

"所以说，咱们肯定能变不利为有利。最重要的是，当地的建筑公司多年来一直使用咱们公司的建材，咱们有很好的合作基础，这是咱们的优势所在。但该客户答应向那个乡镇企业订货，主要是因为那个乡镇企业距离他们较近，而且可以送货上门。这一点，我们不如那家乡镇企业，我们可以直接到每个乡镇去走访，在每个乡镇找一个代理商，这样问题就解决了。"

"小马，你想得真周到，不但找到了症结所在，还想出了解决的办法，要是公司里的员工都像你这样有责任心就好了。"

“经理过奖了，为公司分忧是我的责任。经理您工作忙，我就不打扰您了。”

不久，马建被晋升为销售科副经理，公司的建材销量也节节攀升，马建也越来越受到重视，很快成了公司的副总经理。

在向领导汇报工作时，你要注意这些问题：

第一，要塑造一种谦虚谨慎、不骄不躁的形象和风格。

第二，要表现得不卑不亢，用平缓的语气说话，尽量避免慷慨激昂。

第三，汇报之前，先动手拟好汇报的主要内容，不能太简单，也不能太啰唆，关键是要说到点子上。没有哪一个领导会喜欢啰唆而又业绩平平的下属。

第四，要选准时机，不要选择领导比较忙的时候汇报工作，因为那时他会因忙于其他重要工作而没有耐心去听你的汇报，并且还会认为你这个人很讨厌，不会选时机。更不要在领导心情不好的时候汇报工作，因为这有可能会成为“出气筒”。

与下属沟通从尊重对方开始

领导与下属在人格上是平等的，领导在与下属沟通时要先从尊重对方开始。

中国的“打工皇帝”唐骏在任微软中国公司总裁期间，经他面试的公司员工达到2500人，他规定每个想要进入微软中国公司的人都必须经他面试。其目的是让员工知道自己从进入公司之日起，就被老总重视。“想想，一个老总面试你，可见你在老总心目中是何等重要！”

微软中国公司任何一位员工的父母来探亲，公司都会派车去接。老人家感觉子女在公司很有面子，也照顾了子女的孝心。

唐骏还能叫出每位员工的中英文名字。一次，在电梯间遇上一名普通员工，唐骏一下子就喊出了他的英文名字，并询问他手头项目的进展情况，并对此提出了建议。隔日他的邮箱收到那名员工的一封邮件，那名工在邮件中对唐骏说：“这辈子我跟定您了。”

原来，那名员工当时正和女友在电梯间，处在热恋之中，但关系尚摇摆不定，女友仗着有几分姿色，便有点儿瞧不起他。“电梯事件”后，女友马上对男友刮目相看，因为公司总裁叫得出男友的名字，知道男友做什么项目，可见男友在总裁心中的地位非同一般，必然前程远大。那名员工因而对唐骏感恩戴德，女友跟定了他，他就跟定了唐骏。

无论是谁，都愿意在一个富有人情味的团队里工作和生活。这种人情味的注入，首先是该团队领导的责任，因为领导是否善解人意，是否体恤和关怀下属，直接决定着这个团队人性化氛围的浓度。员工最在意的，就是别人对他们的态度。而善解人意的背后，正是体现了上司对下属的那份最可贵的尊重。

假如一名员工今天气色不好，你要问问他哪里不舒服；如果他请假去照料生病的妻子，那么当他来上班时，要问问他妻子康复了没有；倘若发现他今天走路一瘸一拐，要问问他怎么回事；如果他经常谈起他女

儿上学的事，可过问一下他女儿在学校的成绩如何。虽然这些看起来是小事，但却能大大提高你的威望，使你的上下级关系迥然不同。

第八章　销售口才：把话说到客户心窝里

没有卖不出去的产品，只有不会销售的销售员。作为一名销售人员，要想成功地把你的产品卖出去，就要了解客户的真正需求，有针对性地为客户推荐最适合的产品。如果销售人员欠缺相应的口才技巧，就无法和客户进行有效沟通，也就谈不上了解客户的内心需求。

初见客户，先聊感情不谈销售

要想真正抓住客户的心，只谈销售是不够的，还需要销售人员在短时间内引起客户的兴趣，赢得客户的好感，激发客户继续交谈的意愿，这样才能扭转局面。

作为销售人员，我们与客户交流的目的是很明确的，就是要让客户购买自己的产品。但是，在真正与客户交流时，最好不要那么功利，否则只会招致客户的反感。

在销售过程中，我们都有这样的经历：当我们满怀热情地去推销自己的产品时，客户却十分抵触，结果我们刚开口就被拒绝了。这是为什么呢？

事实上，在人们见到销售人员时，往往都会产生一种莫名的反感，

或许是因为曾经遇到的销售人员太过热情，让自己难以消受，也可能是有被骗的经历，至今仍耿耿于怀。无论如何，既然客户在开始时比较排斥销售，那么在与他们聊天时，不妨先把销售的事情放一放，先争取客户的好感与信任，这样以后再谈销售时就会容易很多。

聪明的销售人员在初次与一个客户交流时，会保证先不谈销售产品的事儿，先争取到拜访对方的机会，然后再见机行事。比如，有的销售人员会这样说："先生您好，我只占用您10分钟的时间与您随便聊聊，我保证在这10分钟内不会跟您谈销售产品的事儿。"

在美国有一个名叫乔·库尔曼的著名的保险销售员，他在29岁的时候就已经成为一名业绩非凡的销售人员。

一次，他想拜访一位客户，可这位客户是一个大忙人，据说他每个月都要坐飞机飞来飞去，有很多事务需要处理。乔·库尔曼为了拜访对方，便用电话与对方进行联系。

"阿雷先生，我是一名保险销售员，是理查德先生建议我结识您的。我想拜访您，不知道可不可以？"

"是想推销保险吗？已经有很多保险销售员找过我了，我真不需要，况且我也没有空儿。"

"我知道您很忙，但您能抽出10分钟时间吗？只要10分钟就够了，我保证不向您推销任何保险，只是跟您随便聊聊。"

"嗯，好吧，那你就明天下午4点钟过来吧。"

"谢谢您！我一定会准时到的。"

在乔·库尔曼保证不谈销售保险的情况下，对方同意了他的拜访。

第二天，乔·库尔曼准时到了客户的办公室。

他见到了客户，然后非常有礼貌地说：“您的时间非常宝贵，我会严格遵守10分钟的约定的。”

之后，他开始了尽可能简短的提问，并力求提出那些客户感兴趣的话题，让客户多说话。

10分钟到了，他主动对客户说：“阿雷先生，10分钟到了，您看我得走了。”

此时，客户感到谈兴正浓，便对他说：“没关系，你就再多待一会儿吧。”

就这样，乔·库尔曼与客户的谈话继续进行。接下来，他与客户继续闲谈，并在闲谈中获得了很多对销售有用的信息。

从这个例子可以看出，初次见面不谈销售可以避免自己的销售行动被扼杀在摇篮中，而且即便我们与客户谈论其他的事情，同样能获得对销售产品有用的信息。当然，要想真正抓住客户的心，仅仅不谈销售是不行的，还需要我们在短暂的时间里引起客户的兴趣，赢得客户的好感，激发客户继续交谈的意愿，这样才能最终扭转局面。

那么，在初次见客户时，需要注意哪些事项呢？

1．说话的速度不要太快

如果语速太快，就会不利于对方的倾听和理解，同时也会不利于谈

话的进行，因为语速太快会给对方一种压力感，似乎在强迫对方听我们讲话。

2．不要占用客户太多时间

销售员承诺占用对方几分钟的时间就占用几分钟，尽量不要延长，否则客户不但认为我们不守信用，还会觉得我们喋喋不休，那样下次再想约见他恐怕就会很难了。当然，如果客户自己愿意延长时间和我们交谈那就另当别论了。

3．让客户说话，多了解有用的信息

销售员在拜访客户的时候要尽量多问问题，多听客户说话，这样做一来是为了多了解客户的信息，二来是为了变单向沟通为双向沟通，让客户由被动接受变为主动参与。

4．保持良好的心态

销售员在拜访客户时，不但不要提及销售，还要保持良好的心态，要面带微笑，不要给自己和客户压力，这样在客户面前我们才会显得更有亲和力。

博取客户同情也能促成买卖

在实际的销售沟通过程中，如果销售人员毫不妥协地坚持己见、一度说服，常常会在失去交易的同时引起客户不满，从而导致一系列不利

于长期目标实现的问题发生。而如果巧妙地利用示弱方式与客户进行沟通，则往往更能达到销售的目的。

人们都有一种普遍的心理，对比自己强大或与自己势均力敌的人怀有警惕心，而对比自己弱小的对手则放松警惕，因此，在客户面前巧妙示弱，销售就会更容易成功。

然而，在与客户进行沟通的过程中，一些销售人员却在扮演着进攻者的角色：为了达成销售目标一步一步地向前迈进，不断地说服客户认可产品或服务的品质、接受产品或服务的价格，等等。这些销售人员的销售目标是明确的，为了达成目标而努力奋进的勇气也是值得赞扬的，但是，他们为了实现目标所采用的方法却不见得高明，至少，我们不提倡销售人员对客户进行单一的、进攻意图明显的说服。

一位专家曾经把与客户的沟通比喻成一个圆，他说：“人们常常都认为沟通是一条直线，其实它是一个圆。在这个圆上，当我们站在某一起点，而目标是另一点时，我们常常只知道往前走是实现目标的唯一途径，殊不知，只要转过身去，我们就会发现实现目标的又一途径。而且我们常常发现，从前的那种到达目标的途径不但费时费力，还随时面临着失败的危险；但是，如果我们从转过身去的那个方向出发的话，目标实际上近在咫尺。人们经常在这个圆上做一些舍近求远、徒劳无功的事情，这实在是和自己过不去。”

不管是专家的形象比喻，还是每一次销售沟通的实践经验，几乎都告诉销售人员一个道理：实现销售目标的方式并不是单一的进攻式的说服，巧妙地利用示弱的方式与客户进行交流，往往能达到意想不到的效果。

有个人很善于做皮鞋生意，别人卖一双，他却能卖几双。一次聊天中，别人问他做生意有啥诀窍，他笑了笑说：“有些顾客到你的店里来买鞋子，总是东挑西拣的到处找漏子，把你的皮鞋说得一无是处。然后还头头是道地跟你说哪种皮鞋最好，价格又合适，样式和做工又如何精致，好像他们是这方面的专家似的。这时，如果你和他们争论是没有一点儿用的，他们这样说只不过想以较低的价格把皮鞋买到手而已。因此，你要想成交，就要学会示弱，比如，你可以赞同对方的眼光确实独特，很会挑鞋，自己的皮鞋确实有不足的地方，如样式不够新潮，不过永远也不会过时；鞋底不是牛筋底的，不能踩出‘笃笃’的响声，不过，柔软一些也有柔软的好处……你表示不足的同时，也侧面赞扬一番这鞋子的优点，说不定这正是他们看中的地方呢。顾客花这么大心思不正是表明了他们其实是很喜欢这种鞋子吗？因此，在销售时，只要你善于示弱，满足了对方的挑剔心理，一笔生意很快就会成交的。”

事实上，示弱并不是真的示弱，只不过是顺着顾客的想法，用一种曲折迂回的办法来俘获对方的心罢了。

在与客户沟通过程中，尽量不要让对方知道你的虚实，即便你有十分有利的条件，也不能轻易地表现出来。相反，我们还应以适当的方式，故意暴露弱点给对方，麻痹对手。其实很多销售人员在销售沟通过程中都会有意无意地运用一些示弱方式，希望能够让客户满意。比如，在保证利润的前提下进行价格方面的让步，或者根据双方的诉求提出解决问题的折中方式等。销售沟通中的让步策略如果运用得当，那将有利于实现买卖双方的双赢，同时也有利于长期销售目标的实现。那么，如何灵活运用让步策略呢？

1．明确双方的双赢合作关系

销售人员应当在每一次销售沟通之前针对自己和客户的利益得失进行充分考虑，不但要考虑自己的最大利益，也要考虑客户的实际需求和沟通心理。

一般来说，客户都希望以更低的价格获得更好的产品或服务，而销售人员则希望自己提供的产品或服务能够获得更大的利润。所以说，销售人员和客户之间既存在着相互需求的关系，又存在着一定的矛盾。如果你能把握客户特别关注的需求，而在一些自己可以接受的其他问题上进行让步，那就会使双方的矛盾得到有效解决。

2．选择有利的让步时机

让步时机的选择宜巧不宜早，销售人员应该在充分掌握客户相关信息、并对这些信息做出有效分析的情况下考虑让步。若过早让步，只会进一步抬高客户的期望，让他们以为只要再坚持一下，你就会继续让步；若销售人员继续轻易让步，就会使自己处于很被动的地位。

3．掌握必要的让步技巧

通常销售人员在让步的时候可以运用以下技巧。

（1）在最后关头让步。

不到实在没辙的时候就不要轻易让步，如果在沟通一开始就轻易让步，那很容易把自己置于被动地位，客户可能会得寸进尺。

（2）先在细枝末节的小问题上提出让步。

为了在关键问题上获得客户认同，你可以先在细枝末节的小问题上表示适度的让步，这样可以使客户感受到你的诚意，同时也可以使客户

在关注小恩小惠的时候淡化其他问题。

（3）让客户感到你的艰难。

在让步的同时明确告诉客户，你做出这样的决定是很艰难的。除了明确告诉客户之外，你还可以通过请示领导、拖延时间等方式让客户觉得得到这样的让步已经很难得了。比如，当客户提出某项要求时，即使这些要求可以实现，你也不要很快答应，而要通过一点一点的微小让步来显示让步的艰难，这样可以降低客户过高的期望。

记住，掌握这一技巧是非常重要的，作为销售人员，如果在让步的时候表现得特别轻松，那客户就会认为你还有更大的让步空间。

解开客户推托之词背后的“心中结”

聪明的销售人员对客户的推托之词都不会急着反驳，而是会想办法消除客户的戒备心理，和客户搞好关系。

销售是一种以结果论英雄的游戏，销售就是要成交。没有成交，再好的销售过程也只能是风花雪月。在销售员的心中，除了成交，别无选择。但是顾客总是那么“不够朋友”，经常“卖　关子”。

相信很多销售人员都有这样的经历：当你滔滔不绝、口干舌燥地向客户介绍产品时，客户往往会以各种各样的借口进行推托，于是很多人都选择了放弃，继续寻找下一个目标，或者直接对客户的推托进行反驳。其实，有的时候客户的推托并不是绝对不想购买，作为销售人员，

若你在这个时候放弃，那之前的所有努力就白费了，你的反驳也一定会让客户难堪，最终导致推销失败。因此，要想实现成交，销售员必须解开顾客的“心中结”才好。

王鹏是一名业务员，这天，他去客户那里谈一笔生意。当他敲开总经理办公室的门之后，发现总经理正在那里看一些文件，于是他表明自己的身份并说明来意，希望能够与总经理详细谈一下。

那位总经理并没有给他这个机会，而是对他说：“我现在很忙，你先和我的助理谈吧。”王鹏一听，心想“那怎么能行呢，一个助理又做不了主，我谈得再好也没有用”。他明白了总经理说“忙”只是他推托的借口。

于是，他说：“现在是中午休息的时间，没有什么事情做，您就先听我说一说吧，也不会占用您多少时间的。”

那位总经理一听，生气地说道：“你怎么知道我现在没有事情做，难道你没有看到我正在看文件吗？耽误了我的事情你负得起责任吗？赶快出去，别在这儿浪费我的时间。”

王鹏还想再说些什么，总经理直接就叫秘书把他请出去了。

估计很多推销人员在拜访客户时，都碰到过像上例中的总经理那样以“忙”“今天没时间”等为由的回答。也许客户说的是实情，也许客户只是想以此为借口来推托。若客户说的是实情，推销人员就应该表示出理解，并且配合客户确定好下一次的约见时间。若客户是以此为借口，那你不妨巧妙地打破对方的借口，比如，你可以跟客户说你只需要做5分钟的介绍即可，注意一定要把握好时间，而且做的这个简单介绍必须能激发起客户想进行深入了解的兴趣；也可以明确地告诉对方，今天是产

品促销的最后一天，或者让对方知道今天做出购买决定的其他好处，等等。

李然在一家商场里做电器推销员，一天，来了一位顾客想要买一台空调。在问清楚顾客的需求之后，李然向顾客推荐了一款不错的空调。听完李然的介绍后，该顾客对这台空调有了大致了解，也有要买的打算。可是顾客害怕自己买贵了，所以想到其他商场再看看，而且他还怕这台空调不能满足自家的客厅需要。于是他跟李然说："我再考虑考虑。"然后转身想走。

李然明白，只要是这位顾客离开商场，就不可能再次回来，即便他认为自己这里是最好的，也不会做回头客。于是，她赶快上前拦住顾客说："那您对我们的产品或我的服务有什么意见吗？我们公司要求我们做记录的。"那位顾客听了这话就停了下来，在与李然的交谈中逐渐地把自己的顾虑说了出来。李然趁机对顾客说："我们这款空调在同类产品中绝对是价格最公道的。若空调不能保证您家客厅的需要，您可以在一周内退货。"

通过李然的一番劝说，顾客最终购买了那台空调。

通过上边的案例我们可以看出，当客户表示推托时，你先不要急着反驳，而应在说出自己开场白的同时，观察客户的反应，比如客户的面部表情、身体语言、说话的语气和声调的变化等。然后再综合各种信息，如果确定暂时真的无法说服客户，那就礼貌地告别客户；如果发现客户的态度发生了转变，即使是很微妙的转变，那也要再接再厉地进一步展开与客户的周旋。在跟客户进行周旋时，必须及早地确定客户最大的疑虑是什么，如果把最大的问题解决了，那其他问题也就会迎刃而解。

需要注意的是，直接反驳客户的推托理由是非常不明智的。一般来说，客户的推托主要来源于对销售人员的一种戒备心理，面对销售人员，很多人都会找出推托的借口。其实，推托的借口只是一种形式，而并非实质。如果销售人员反驳客户的借口，那么就会让本来的僵局更加不易化解。比如说，客户说没时间，你却偏要找出他有时间的证据来，那肯定会让客户下不来台。

聪明的销售人员，对客户的推托之词都不会着急表示反驳，而是会想办法消除客户的戒备心理，和客户搞好关系。因此，当客户说出推托之词时，切忌在客户推托的原因上纠缠，而应当把精力放在摸清客户的心思上，只要弄清楚了客户的真正想法，推销起来就会容易很多。

用二选一法则增强客户的参与感

你只要先为顾客假定一个购买的前提，把“买不买”变成“是买A商品还是B商品”，比如，“是要买皮U的还是真皮的”“是买高贵的紫色还是清新的绿色”“买一个门的还是两个门的”……在这种提问方式中，不管顾客选择哪个答案，你都可以顺利地做成一笔生意。

在市场销售过程中，你肯定希望客户能够跟随着你的心意做出选择，但如果你将自己的意愿直接强加给客户，势必会引起客户的反感，反而让事情朝着你不希望的方向发展。

因此，你不妨采用询问客户意向的形式让客户“二选一”。

在这里还有一个小故事，大意是这样的：

有一个老板在大街的左右两边各开了一个粥店，两个粥店是一模一样的，每天前去用餐的顾客人数也都差不多。可是，到了晚上结算的时候，左边店的收入总是比右边那个多出百十来元，并且几乎天天如此。这个老板感觉很奇怪，就派人前去调查，了解两个店的经营和服务情况有何不同。

被派去的人装扮成普通顾客，他首先走进了右边的粥店，服务小姐微笑着把他迎了进去，给他盛好一碗热气腾腾的粥，接着又热情地问他："先生，加不加鸡蛋？"那个调查者发现，每进来一个顾客，服务员都要问同一句话："加不加鸡蛋？"顾客有说加的也有说不加的，大概各占一半。

之后，调查者又走进了左边那个店，服务小姐同样微笑着把他迎了进去，给他盛好一碗热气腾腾的粥，然后和气地问他："先生，请问您需要加一个鸡蛋还是两个鸡蛋？"进来其他顾客，服务员又问同样的话。通常，爱吃鸡蛋的就要求加两个，不爱吃的就加一个。也有要求不加的，但是这种情况很少。这样一天下来，左边这个小店就要比右边那个多卖出很多个鸡蛋。很显然，不同的问话，让两个粥店的营业额产生了差异。

上例中，左边店的服务员用的就是"二选一"法则。"加一个鸡蛋还是加两个鸡蛋"这样的问话方式，会让顾客陷入提问者既定的前提之中，不由自主地给出选择。相比"加不加鸡蛋"的命题，前者显然更进一层，而店家也因此分出高下。可见，同样的商品、同样的价格，谁先用语言打动顾客，谁就能把商品推销出去。

那些有经验的销售人员非常善于利用这个法则来促使消费者购买自己的产品，并且总是屡试不爽。他们往往会问顾客："小姐，这两种款式的衣服都是新到的，不知您更喜欢哪一种？""太太，您看什么时候给您送货最合适？是明天，还是后天？"像这样"二选一"的问题技巧，只要准顾客选中一个，其实就是你帮他拿主意，促使他下决心购买了。

很多推销者之所以推销不出去自己的产品，就是因为不会应用"二选一"法则。比如，在推销衣柜的时候，很多销售人员肯定会询问来看衣柜的顾客："你是想买大衣柜吧？"如果客户买衣柜的愿望不是很强烈，他可能就会说"不是"或者"我就随便看看"。这样，这笔生意就会有一半以上做不成的概率。如果你的问题是："您想买现代衣柜呢还是欧式衣柜呢？"你的顾客就无法拒绝你这种二选一的问话方式。

对销售者来说，只要能把产品卖出去就是达到目的了，而不用管顾客买的是哪一款，或者哪种颜色。你只要先为顾客假定一个购买的前提，把"买不买"变成"是买A商品还是B商品"，比如，"是要买皮U的还是真皮的""是买高贵的紫色还是清新的绿色""买一个门的还是两个门的"……在这种提问方式中，不管顾客选择哪个答案，你都可以顺利地做成一笔生意。

而作为消费者，对这种二选一的问法，通常会认为是自己的意志。本来也许并没有打算买一件外套，可是听你说这件橘色毛呢大衣比那件黑色的更显年轻、有活力，于是，就爽快地买了你推荐的那件橘色外套了。

这种"二选一"的提问方式，大多数情况下是不会遭受顾客的拒绝的。并且，不管对方回答哪一种答案，都在你的掌控之中，从而使你掌握的主动权更大。

不过，在设置这个“二选一”法则时，还需要注意以下几点。

第一，销售人员一定要注意站在第三者的角度，以询问的形式提出来，而且所针对的商品必须是顾客准备选择的。

第二，人类具有一种跟随最后选择的习性，所以当你想让他人跟随你的意愿进行选择的时候，最好在选择项目的顺序上花些心思，把希望对方选择的那项放在后面说，这样顾客往往会自主地选择合你心意的那一项。比如，“是给您包一件还是包两件呢？两件刚好是一个月的用量。”当顾客被这样询问的时候，绝大多数都会脱口而出：“那就两件吧。”

第三，所提的问题中最好不要用“买”字，这样顾客就会觉得这是自己的选择，便会有主动感或参与感。

第四，提出的选择不要太多，两个是最合适的，如提供的选择太多，会使顾客陷入难以抉择的地步，虽然可能不至于完全丢了生意，也会在相当大的程度上影响成交，使生意转眼泡汤。

换位思考，站在客户的立场说话

很多销售人员都有一个通病，即在好不容易见到客户后，就急不可耐地向他们推销自己的产品，迫不及待地想成交，生怕眼前的生意飞走了。殊不知，你这样做很可能会引起客户的逆反心理，你越是急于求成，他们越是犹豫不决。那么遇到这种情况怎么办好呢？其实，你不妨

换个思路，多为对方考虑，站在客户的立场上说一些他们爱听的话，或许就能收到意想不到的效果。

有一对夫妇来到某家电城，他们走到某电器公司的展销部，准备购买一台冰箱。售货员看到夫妇二人围着××牌冰箱观看，似乎很感兴趣的样子，便很耐心地给他们解说。

就在男方准备掏钱付款的时候，女方突然说："还是别买这种，凑点儿钱，买台××牌子的。"

男方有些吃惊："咦，不是说好了吗？怎么一下子就变了？"

"我觉得还是××牌子的好，不就是多千把块钱吗？"

"那好，就依你。"男方顺从地说。

这样一来，售货员的脸拉得老长，眼看到手的生意给搅了，自己还白白陪着解说了一番，自然就没好话了："行，行，××牌子的好，你上××国去买好了，干吗到这儿来问这问那的？"

夫妇俩给这么一呛，差点和售货员吵起来。在他们气鼓鼓地转身就走时，展销部经理满面笑容地走过来说："两位请留步，我想与你们说两句话。"于是，夫妇俩气鼓鼓地转过身来。

"非常抱歉，刚才我们的售货员态度不好，得罪了你们，这都怪我平时工作没做好，因此，我向你们诚心诚意地道歉。"这一来，夫妇二人的脸色便缓和了许多。

"二位，我们是公平买卖，文明经商，买不买我们的冰箱是你们的自由，只是有件事情我想请二位赐教。"听他这么一说，夫妇二人也一

脸的认真。

“方才这位女士说，我们的冰箱质量差，能不能告诉我差在何处，我们也好在今后加以改进。”这位女士被他问得不知如何回答，支吾了好一会儿才说：“我也是听人家说，××的冰箱是世界一流的，尤其是制冷方面，没得比。”

经理听了女士的话，不急不恼地说：“其实，这只是人们的一种观念而已。当然，××冰箱制冷方面有许多长处和优点，给人们留下了不错的印象。但是应该看到，近些年来，××电冰箱在质量上有巨大的飞跃。就说你们刚才看的吧，它的制冷效果已经赶上世界先进水平，并且正在走向国际市场。”听经理这样一说，夫妇俩的满脸阴云早已散尽。

此刻，经理抢抓时机发动进攻说：“我看这样好啦，二位若是信得过我，下午我就派人送货上门。这是单据，请到那边取发票和保修单。用后若有质量问题，请及时与我们联系。”

就这样，一桩眼看就要泡汤的生意，在这位推销经理真诚的语言感召下得以促成。顾客就是上帝。只有一心为顾客着想的人，才会赢得市场，获得成功。积极地为客户着想，“以诚相待、以心换心”，是销售人员对待客户的基本原则，也是销售人员成功的基本要素。

为什么有的推销员总与成功有缘，而有些推销员则始终无法避免失败呢？最主要的原因是前者能够为客户解决问题，而后者在拜访客户时往往表现得盲目和平庸。所有成功的人，或者说业绩突出的人，之所以成功，是因为他们更能把握客户的心理，能够很好地抓住他们的想法，再去进行具体的、行之有效的说服工作。

第九章　谈判口才：心理博弈对局要做到攻守有道

> 谈判是一场心理战，是谈判双方互相博弈的一个过程。在谈判过程中，运用各种策略可以收到事半功倍的效果。虽然谈判口才的策略不胜枚举，但根据双方所处的地位，概括起来可以分为攻势策略和防御策略。谈判时要根据具体情况使用相应的策略做到攻守有道，从而掌握谈判主动权，为己方带来更多利益。

掌握入题技巧，牢牢把控谈话方向

谈判开始时，要避免剑拔弩张的气氛，这就需要掌握入题的技巧。这种时候，采取迂回入题的办法，可以消除这种尴尬状况，平息自己的情绪，使谈判气氛变得轻松、活泼，为谈判成功奠定一个良好的基础。

迂回入题，方法很多。首先，可以从题外话入题。题外话话题丰富，不必事先准备或刻意修饰，信手拈来即可，是一种简单的、有效的入题技巧。下面是4个常见的入题技巧。

1．从客套话入题

如对方为客，来到己方所在地谈判，应该谦虚地表示各方面照顾不周，没有尽好地主之谊，请谅解，等等。

2．从介绍自己入题

也可以由主人介绍一下自己的经历，说明自己缺乏谈判经验，希望各位多多指教，希望通过这次谈判建立友谊，等等。

3．从介绍人员入题

可以在谈判前简要介绍一下己方人员的经历、学历、年龄、成果等，由此打开话题，既可以缓解紧张的情绪，又不露锋芒地显示了己方强大的阵容，使对方不敢轻举妄动，等于暗中给对方施加了心理压力。

4．从介绍情况入题

可以在谈判开始前先简略介绍一下己方的生产、经营、财务等基本情况，提供给对方一些必要的资料，以显示己方雄厚的实力和良好的信誉，坚定对方与你合作的信心。

其次，可以谈有关旅行的话题。如：“广西桂林真是山水甲天下，各位去过没有？”“我国的兵马俑堪称世界一绝，没有去看那是一大遗憾。”“各位这次经过泰山，有没有去玩玩，印象如何？”又如：“各位昨天的航班正点吗？一路上辛苦了。”“这里飞机票一向不好买，各位哪天走，最好提前几天买票。”

抢占先机，一开始就让对方说“是”

当一个人在说话时，如果一开始就说出一连串的“是”字来，就会使他整个身心趋向肯定的一面。这时全身呈放松状态，容易造成和谐的谈话气氛，也容易放弃自己原来的偏见，转而同意对方的意见。

美国电机推销员哈里森，讲了一件他亲身经历的有趣的事儿。

有一次，他到一家新客户的公司去拜访，准备说服他们再购买几台新式电动机。不料，刚踏进公司的大门，他便挨了当头一棒。

“哈里森，你又来推销你那些破烂了！你不要做梦了，我们再也不会买你那些玩意儿了！”总工程师恼怒地说。

经哈里森了解，事情原来是这样的：总工程师昨天去车间检查，用手摸了一下前不久哈里森推销给他们的电机，感到很烫手，便断定哈里森推销的电机质量太差，因而拒绝哈里森今日的拜访，推销更是无门啦！

哈里森冷静考虑了一下，认为如果硬碰硬地与对方辩论电机的质量，肯定于事无补。他便采取了另外一种战术，于是有了以下的对话。

“好吧，斯宾斯先生！我完全同意你的立场，假如电机发热过高，别说买新的，就是已经买了的也得退货，你说是吗？”

“是的。”

“当然，任何电机工作时都会有一定程度的发热，只是发热不应超

过全国电工协会所规定的标准，你说是吗？”

“是的。”

“按国家技术标准，电机的温度可比室内温度高出42℃，是这样的吧？”

“是的。但是你们的电机温度比这高出许多，喏，昨天差点儿把我的手都烫伤了！”

“请稍等一下。请问你们车间里的温度是多少？”

“大约24℃。”

“好极了！车间是24℃，加上应有的42℃的升温，共计66℃左右。请问，如果你把手放进66℃的水里会不会被烫伤呢？”

“那是完全可能的。”

“那么，请你以后千万不要去摸电机了。不过，我们的产品质量，你们完全可以放心，绝对没有问题。”结果，哈里森又做成了一笔买卖。

哈里森的成功，除了因为他的电机质量的确不错以外，他还利用了人们心理上的微妙的变化。

很多人在与他人谈判的过程中总是先让对方说“不”，这样一来会导致他接下来不停地说“不”。如果我们能动用一下“心计”，让对方先说“是”，那会大大增加谈判的成功率。也就是说，如果要使你的意见被别人同意，你必须使对方一开始就说“是”。

要想使对方说“是”，有两点要特别注意。

第一点：一定要创造出对方说“是”的气氛，要千方百计避免对方说“不”的气氛。因此，提出的问题应精心考虑，不可信口开河。

第二点：要使对方回答“是”，提问题的方式是非常重要的。什么样的发问方式比较容易得到肯定的回答呢？最好的方式应是暗示你所想要得到的答案。

使用威胁策略让对方权衡利弊

很多复杂的、成功的谈判，就是在一方的威胁下，甚至是双方的相互威胁下才达成的协议。

谈判中的威胁之所以能起到作用，就在于其中的一方（通常是在某些方面掌握主动权的一方）仰仗着自己的优势，以某种条件要挟，强硬地指出了对方的利害关系所在。假如对方不答应这一方的要求，他们就必须为此承担相应的损失。

如果谈判中的一方选择了威胁策略，那就等于是在告诉对方：“我所提的要求你们必须答应，没有任何可以商量的余地。”这样一来，为了谈判的成功，为了自己的利益不受更大的损失，对方自然就要好好思量一下了。

威胁策略的好处就在于，即使对方很不情愿，他也不得不权衡利弊，以重新做出有利于自己的选择。而这个选择，可能就是你对他的要

求。

谈判中充满了威胁与反威胁，但并不是每个谈判者在对待每个谈判对手时的每一次威胁都能收到预期的效果。如果威胁的策略运用不当，比如威胁的程度过轻或过重，威胁的时机没有选择好，都可能导致最后的效果大打折扣。而且，面对你方的威胁，对方照样可能采取相应的威胁策略，从而使谈判陷入僵局。当然陷入僵局也没什么可怕的，但关键是你的威胁对他有没有用。所以，谈判者一定要掌握好威胁的技巧，才能在谈判中应用自如。

著名谈判家盖温·肯尼迪认为，要想使威胁达到目的，主要得看威胁的内容。具体地说，它有赖于两个相互关联又各不相同的因素。

1．实施威胁的可信程度

实施威胁的可信程度，就是说一定要让对方相信你对他的威胁并不是在吓唬他，而是说出来就要做到的，这样他才会真正害怕。只有害怕了，他才会乖乖地听你的话。如果你的威胁像是跟他开玩笑一样，没有人相信你会真的去做，那么这一威胁的效果也就被削弱到最小了。

2．威胁给对方造成危害的程度

威胁给对方造成的危害程度一定要足够大，这才能逼迫对方屈服。在你向对方发出威胁后，对方一定会面临两个选择：答应你，或者不答应你。这时他就要比较两者可能对他造成的危害。如果答应你，他会有什么损失？如果不答应你，他又会有什么损失？如果后者的危害程度大于前者，那么为了减少损失，他也就只有选择答应你了。

用“最后通牒”向对方施压

在谈判中，有些谈判者摆出架子准备进行拉锯战，而且他们也完全抛开了谈判的截止日期。此时，你的最佳防守兼进攻策略就是出其不意，发出“最后通牒”。这一策略的主要内容是，在谈判桌上给对方一个突然袭击，改变态度，使对方不知所措。对方本来认为时间挺宽裕，但突然听到一个要终止谈判的最后期限，而这个谈判成功与否又与自己关系重大，肯定会手足无措。由于他们很可能在资料、条件、精力、思想、时间上都没有充分准备，在经济利益和时间限制的双重驱动下，他们就不得不屈服，在协议上签字。

所谓“最后通牒”，常常是在谈判双方争执不下、陷入僵持阶段，对方不愿做出让步以接受交易条件时所采用的一种策略。实践证明，如果一方根据谈判内容限定了时间，发出了最后通牒，另一方就必须考虑是否准备放弃机会，牺牲前面已投入的巨大谈判成本。

美国底特律一家汽车制造公司与德国一家公司谈判时，就是运用了最后通牒策略而达到了谈判的目的。当时，由于双方意见不一致，谈判僵持了一个多月没有结果，同时，别国的订货单又源源不断。这时，美国这家汽车制造公司的总经理下了最后通牒：“如果你还迟迟不下定决心的话，5天之后就没有这批货了。”眼看所需之物要被抢购一空，德方不由得焦急起来，立刻就接受了谈判条件。于是，一场持久的谈判才告以结束。

但是，最后通牒策略并非屡试不爽，一旦被对方识破，最后通牒的威力可能会反作用到自己身上来。

发“通牒”时你一定要注意以下几种语言技巧，务必要把话说到点子上。

1．出其不意地提出最后期限，你必须语气坚定，不容通融

你不可使用模棱两可的话语，防止对方存有希望，以致不愿签约。因为对方一旦对未来存有希望，想象将来可能会给自己带来更大的利益时，就不肯最后签约。坚定有力、不容通融的语气会促使他们下定最后的决心。

2．在提出时间限制时，时间一定要明确、具体

在关键时刻，你不可说“明天上午”或“后天下午”之类的话，而应是“明天上午8点钟”或“后天晚上9点钟”等更具体的时间，这样会使对方有一种时间逼近的感觉，使之没有心存侥幸的 余地。

3．发出最后通牒时言辞要委婉

由于最后通牒本身具有很强的攻击性，如果你再言辞激烈，极度伤害了对方的感情，对方很可能会一时冲动铤而走险，甚至退出谈判，这对双方都是不利的。

谈判场合的讨价还价很有必要

人人都爱面子，尤其在大庭广众之下更是如此。调查表明，男性往往比女性更不愿意被人认为他在经济上吝啬。许多男孩子喜欢在女孩子

面前掏钱埋单，甚至宁可欠钱也不肯让女孩子做东。正因为如此，许多公司总爱有意派女代表与男性代表谈判。

要运用当众讨价法争取利益，可以选择以下几种不合适谈判的环境。

1．会议场合

当对方前来谈判时，在谈判场合的对面或隔壁特别安排一场会议。这时，你提出事先确定的要价，对方即使不满意，也不至于猛烈反驳，只好将就屈从。因为他们担心过于争执会波及会场人员，给人“不光彩”的印象。

2．娱乐场合

谈判地点确定后，你可以事先约请一些人在谈判地点打牌、下棋等。对方到达后，你便若无其事地带他到离娱乐场不远的地方。发生争执时，你就有意识地提高嗓门，让娱乐者听到，并使对方感到再吵嚷会招致娱乐者的反感或诅咒，因而宽容地满足你的要求。

3．宴会场合

知道对方来谈判，可以特意安排一席酒宴，邀请一些老练持重的合伙人参加。席间，先谈些无关话题，待对方兴趣正浓时，便急转正题。这时，即使你要价要得较高，对方碍于人多，往往不愿费口舌，而同意你的要求。

如果你被当众讨价，可用以下方法应付。

你可以采取“笑骂由汝，我自为之”的态度，我行我素。这要求你敢

于打破面子，不要把讨价还价当作一件丢人现眼的不光彩行为，不要怕别人讥嘲你是吝啬鬼，始终把人家精心设计的热闹场景当作谈判密室。这样，对方也就无可奈何了。

你也可以采用“太极推手”的方法。如可以说：“价格问题，要由我的上司拍板，我们另外找个时间商议吧。”或者说：“我今天身体有点儿不舒服，我们是否改日再谈？”这样既保全了面子，又维护了自身利益，可谓一举两得。

以结果为导向，避免毫无意义的争辩

无论在什么性质的谈判中，往往会遇到针锋相对的激烈争辩的场面，这当然是一种正常现象。然而，毫无意义的争论并不是好现象，它会使人的身心健康受到影响。而在人际关系等方面，受到的影响则更大，甚至过去很久也难以挽回。

既然如此，我们当然提倡以和为贵。为了达到不与人争，只要不是原则问题、太过分的条件，你都可以接受下来。唯有如此，你才能避免各方面的争辩。即使是对方带有挑衅性的诘问，你也用平和的态度去应对，如此一来，什么样的争论也爆发不起来了。

不过，在探讨问题时发表不同看法则应另当别论。再说，双方同是以辩明是非为出发点，只要问题弄清楚了，就不会引发恶果。而争辩则不同，它完全是感情用事。因此，当讨论的双方陷入僵局，而有负气及感情用事的迹象时，你就应该立即中止。即使对方缠住你争论不休，你

也要果断地将谈判停下来。

因为在对方难以控制自己的感情时，你只有自己保持冷静的头脑，才能继续保持你与对方的友谊。在这种情况下，对方已经失去理智了，你若与他去计较，肯定就会闹得一团糟，而把谈判的本意抛至脑后。

谁都知道争论于人有害无益，因此，许多聪明人都尽量避免与人争论，如果遇到对方的心理表现一反常态时，便运用随机应变的办法回避开来，或是用一种玩笑的方式，将原本一触即发的话题当成笑话一笑了之。

然而，并不是任何争论都可以完全避免的。假如碰到有伤国格、人格等严重挑衅的言论，或是为了祖国和人民的利益，这样的争论不但不能回避，还应该坚决与之一论到底。在这类争论中，我们要以充分的证据和理由，深刻揭露、驳斥对方的错误言论，并用无可辩驳的事实与对方的歪理进行对比，使对方无言以对。

在任何必要的争论中，若想取得胜利，都需要用大量的知识和见闻来充实自己的言谈。因此，在平时你就应该不断地加强学习，努力提高自己的综合素质，要有胆识、见识、学识。只有具备了这“三识”的条件，才不至于在关键时刻词不达意，以至恼羞成怒。

谈判陷入僵局，及时转移话题

尽管满足双方的某些需要是谈判的前提，但无论哪一方总是希望谈

判最后的结果对自己更有利，因此有时会各执一词，相持不下。一旦出现这种情况，谈判者必须灵活以对，找出突破点。打破僵局的方式有许多种，从语言角度来说，转换一下话题，调节一下紧张的气氛是有效的手段。

这种转移话题、打破僵局的方法若运用得当，常常使谈判绕了一个圈子、多走了一些弯路之后又成功地到达了终点，达成双方都能接受的协议。

北方某玻璃厂与美国E玻璃公司谈判引进设备事宜。在全套引进，还是部分引进这个议题上僵住了，双方代表各执一词，相持不下。北方某玻璃厂首席代表为使谈判达到预定的目标，决定打破这个僵局。他略经思索后，笑了笑，换了一种轻松的语气，避开争执点，转而说："你们E公司的技术、设备和工程师都是世界一流的。你们投进设备，我们双方技术合作，帮我们把厂办好，一定要用最好的东西，因此，我们一定能够成为全国第一。这不但对我们有利，而且对你们也有利。"

E公司的首席代表是位高级工程师，他听到这番话自然很感兴趣。气氛顿时变得活跃而轻松了，僵局立刻得到了缓解，最后双方达成了协议。北方玻璃厂省下了一大笔钱，而E公司也因帮助该厂成为全国同业中产值最高、耗能最低的企业而名声大噪，赢得了很高的声誉。

其实，话题的转移有相当的难度，需要具有对语言驾轻就熟的技巧。话题转移得不好，有时虽然能暂时缓和一下紧张的气氛，但对大局并没有什么益处。话题转移得巧妙，不仅能活跃调节气氛，还能为谈判去除障碍，铺平道路。

转移的话题必须视具体情况和对象因地制宜，就近转移，不能不着

边际，随心所欲，风马牛不相及。

转移的话题主旨也不能变，虽然不涉及正题，但必须与正题有关，不管绕多少圈子，牛鼻子始终不能放，要做到“形散而神 不散”。

转移后的话题展开要循序渐进、环环相扣、符合逻辑、自然而然地向正题靠拢，在不知不觉中使彼此相互的意见逐渐达成一致。话题转移要获得理想的效果，语言的表达必须做到情理交融、刚柔并济。

第十章　演讲口才：抓住听众心理才能赢得掌声

> 演讲要成功有一个前提，那就是你对听众心理的揣摩要足够透彻。因为对演讲效果的评判，在很大程度上是根据听众对演讲的接受程度而定的。然而事实上，很多演讲都没能满足听众的真正需求。相反，如果听众产生了与演讲者“同船共渡”的感受，那么演讲也就成功了。

营造演讲氛围，激起听众的听讲欲望

现场演讲的氛围很重要。气氛热烈，听众热情高涨，演讲才算成功。倘若不能营造出较为热烈的气氛、带动听众的情绪，场面冷冷清清的话，不管你的演讲内容多么精彩，恐怕也称不上是成功的演讲，更不会起到较好的宣传效果。那么，怎样才能营造出好的氛围呢？当场面比较冷清的时候，就需要演讲者能够随机应变、激情投入，给听众一个积极的刺激，激活气氛。

一位专家应邀在一个学术会议上做演讲。到了会场以后他才发现，

来的人非常少，会场只稀稀拉拉地坐了十几个人。他觉得有点儿尴尬，可是又不能不讲，于是他灵机一动，说："会议的成功不在于人数的多少，中国共产党第一次全国代表大会才到了12个人，可是意义非凡啊。今天也一样，来的都是精英，所以我更要把课讲好。"

这话一说，大家都被逗得开怀大笑。这一笑，立刻使现场的气氛活跃起来，再加上这位专家讲课充满激情，那一次的演讲在人数极少的情况下取得了巨大的成功。

其实，不仅演讲如此，生活中很多场合都需要有一定的氛围来烘托。比如每逢春节来临时，家家户户都贴春联，人们看到这些春联就会有一种愉悦感，就会感受到过年的氛围。一个店铺开业时，总要挂满彩旗，摆满有关单位以及亲朋好友所赠的花篮，门口站着身披绶带的迎宾小姐；在允许放鞭炮的地方往往还会放鞭炮。商家其实就是通过一种热闹气氛的营造来吸引别人的注意，从而达到宣传的目的。

事实上，很多事情，比如一场电影将要上映了或者某一场比赛将要开始了，为了吸引更多的人前来观看，都需要营造一定的气氛，也就是"造势"，只有"势"造得好，宣传的效果才会好，观众才会受到感染。

制造悬念，让听众跟着你的思维走

演讲要能吸引听众，首先的条件是要激起他们的兴趣，引起他们的关切，争取他们的参与，这些是一般的演讲口语所做不到的。

下面的话是一个演讲的一部分，看看你是否喜欢?

“在1982年之前，也正是这个时候，伦敦出了一本被公认为不朽的小说杰作，很多人都叫它是‘环球最伟大的一本小说’。当该书出版之初，伦敦市民，在街头巷尾，朋友相遇，都要彼此问一声：‘你读过这本书吗？’答案一定是：‘是的，我已经读过了。’这本书出版的第一天，便销出1000册，两星期内共销出1.5万册；自然，以后又再版了许多次，世界各国都有了译本。在几年前，大银行家摩根以巨大的代价，买到了这本书的原稿，现在这本原稿和摩根的其他的无价宝物，一并陈列在纽约市的美术馆中。这一部世界的名著是什么呢？就是狄更斯著的《圣诞节的欢歌》。”

你是否认为这样的演讲很成功？为什么它一开始就能引起听众的注意，并且还使听众的兴趣逐步增高呢？就是因为它勾起了听众的好奇心，使听众的心情，仿佛悬在半空中一样！在这个世界上，有哪个人没有好奇心呢？如果你在演讲的时候，第一句话就能引起听众的好奇心，也就说明已经引起了听众的兴趣和注意，掌握了抓住听众兴趣的技巧。

演讲制造悬念有以下几点应弄明白。

（1）从制造悬念的手段看，写文章可用情节、人物、矛盾冲突等制造悬念，而演讲则主要以口语制造悬念。

（2）从悬念的位置看，一般多在演讲的开头，也可以放在演讲的中间，这一点与写文章相同。

（3）因为演讲主要不是叙事性的，篇幅又短，所以悬念用得比较单一，不像写文章那样复杂，有时还要大悬念中套小悬念。

（4）制造悬念可以用设问句，也可以不用设问句，并不是所有的设问句都能制造悬念。

演讲要干脆，遣词造句要简洁

简洁生动，一语中的，含义蕴藉，不仅是演讲口才的基本要求，也是演讲口才的最高境界。

林肯当选总统之前，有一次被邀请到一个学术会议上发表讲话。在他前面安排了另外两个教授，这两个教授的讲话空洞无物，又特别的冗长。等他们讲完，台下的与会者已经被折磨得疲惫不堪。终于等到林肯上台，他望了一下台下，用力地敲了敲桌子，然后提高嗓门，说了一句话："绅士的演讲，应该像女士的超短裙一样越短越好。我的演讲完了。"台下顿时爆发了雷鸣般的掌声。这一句话，堪称古今中外演讲史上简洁用语的典范，任何时候都发人深思。

还有一次，林肯在《葛底斯堡的演说》中，只用了10个句子，整个演讲重点突出，一气呵成，从上台到下台还不到3分钟，却赢得了1.5万名听众经久不息的掌声，并轰动了全国。这次演讲是林肯最出名的演讲，也是美国文学中最漂亮、最富有诗意的文章之一。当时报纸评论说："这篇短小精悍的演说是无价之宝，感情深厚，思想集中，措辞精练，字字句句都很朴实、优雅，行文完美无瑕，完全出乎人们的意料。"

这就是简洁的力量。好的演讲总是字字珠玑，简练有力，使人不减

兴味。

不仅林肯如此，几乎所有的演讲大师，都是这样要求自己的。最短的总统就职演说，首推1793年华盛顿的演说，仅135个字。法国前总理洛朗·法比尤斯也是这方面的楷模，1984年7月17日，57岁的他在发表演说时，也是短得出奇，演讲词只有两句："新政府的任务是实现国家现代化，团结法国人民。为此要求大家保持平静和表现出决心，谢谢大家。"语言真诚，措辞委婉，表达精辟。

言不在多，达意则灵。林肯、华盛顿、洛朗·法比尤斯，这些演讲大师驾驭语言的能力都是非凡的，他们用最简洁的语言诠释着演讲的艺术，都是我们学习的榜样。

在演讲中，你要想做到语言简洁，在注意句式变化的同时，多用短句少用长句。长句虽然能够表达缜密的思想、委婉的感情，能够造成一定的说话气势，但是其结构比较复杂，句子长，如果处理不好，不但说话者觉得吃力，听话者也不易理解。而短句的表达效果简洁、明快、活泼、有力。由于活泼明快，就可以干脆地叙述事情；由于简洁有力，就可以表达紧张、激动的情绪，坚定的意志和肯定的语气。因此，易说易听的短句，更适合在演讲这种重要的场合使用。

用幽默诙谐的语言活跃现场气氛

幽默诙谐是人际关系的调节剂，也是实现自身价值的有力工具。幽默是思想、学识、智慧和灵感在语言中的结晶，是一瞬间闪现的光彩夺

目的火花。演讲中幽默语言的技巧，是一种难度很高的语言技巧。

著名电视节目主持人凌峰1990年在中央电视台春节联欢晚会上的即兴演讲，就是非常诙谐幽默的。

“在下凌峰，我和文章不一样，虽然我们都得过‘金钟奖’和‘最佳男歌星’称号。但是，我是以长得难看而出名的……一般来说，女观众对我的印象不太良好，有的女观众对我的长相已经达到了忍无可忍的地步，她们认为我是人比黄花瘦，脸比煤球黑。”

这一番话戏而不谑、妙趣横生，让观众捧腹大笑，给人留下了非常坦诚、风趣幽默的良好印象。凌峰的即兴演说，因为无重要的话要说，又是在春节联欢的场合，所以幽默风趣最为适宜，也最受欢迎。

演讲中出现妙趣横生、幽默诙谐的语言，能调节情绪，能活跃气氛，比那些华丽词语的套话更能打动听众的心灵，更能使演讲受到欢迎，获得成功。幽默语言的运用技巧不是牵强附会地制造噱头，也不是低级庸俗地造成笑料。

首先，它是知识丰富的显示。这些诙谐的语言资料，要从古今中外的传说、俗语、成语典故、文学作品中去寻找，要联系得当，运用自然。

其次，它是良好的教养与智慧道德的表现。不是粗俗话的堆砌和平庸少才的耍嘴皮子。

再次，幽默的话语形式，可以蕴含深刻的哲理，它使听众在轻松愉快中受到启迪和陶冶。

最后，幽默诙谐的语言运用，还要注意几点：一要注意场合，只有

在轻松、活跃、融洽的气氛中才适用，如遇上沉重、庄严、悲哀的场合，演讲者则不能随便用幽默；二要考虑在场的听众，不要因幽默取笑，无意伤害了有生理缺陷的同志和朋友，也不要犯了某人的忌讳；三要适可而止，它只是偶尔的调剂，不能当作主要的内容和技巧。

演讲卡壳，及时救场不让局面失控

你常常会看到这样的情形：有的人在台上演讲，可讲着讲着突然讲不下去了，整个人就像木头一样愣在那里。

事实上，在演讲中出现卡壳，甚至讲不下去的情况，并非什么稀奇事，许多人刚开始演讲时都会碰到这种情况。究其原因，有人说是由于得了“害羞病”，据说美国有一个地方还专门设立了一个“中心”专门治疗此种“病”。

当然，造成这种情况的原因主要还是缺乏自信心。此外准备不够充足，对观众、环境不够熟悉，不太适应，也会使你感到十分紧张，不知不觉地就背上了害怕失败的包袱。那么，如何摆脱卡壳的尴尬呢？

1．调节情绪，学会放松

演讲能否正常发挥，取决于是否有好的情绪。你一定要放下一切包袱，调节好情绪，让自己处于放松的愉悦状态。例如说说笑话、听听音乐、看看漫画等，都能调节情绪。在上台的最后时刻，你可以做一下深呼吸，抛掉所有的杂念，你会发现自己变得放松多了。

2．做到目中无人，心中有人

看到台下黑压压的听众，有的人往往会吓得浑身发抖、手足无措，这是卡壳的一个重要因素。为了消除这种恐惧感，你不妨自我肯定、自我欣赏一下，做到“目中无人，心中有人”。你可以暂且“藐视”台下的人，甚至把他们当作“一无所知”的人，唯有听你娓娓道来，他们才会开“窍”。如此一来，你的恐惧感就会自然消失了。

3．全身心地投入演讲

从你走上讲台那一刻起，就不要再想什么“成败在此一举”与“轰动效应”的事了，你所想的应该只有演讲本身，别的一概不想，全身心地投入演讲，才有可能获得成功。

4．声音要响亮

一张口，声音就要大一点儿，来个“先声夺人”。说话的声音响亮了，自己也容易稳定下来。演讲过程中应当把握整体，思路先行，大胆地、毫不迟疑地讲下去。一旦你的演讲进入了良性循环的运行轨道，演讲的成功就能预见了。

5．提前处置，沉着应变

要做到临危不乱，就需要有高超的应变能力。假如你预感到要卡壳了，可以提前减速，插入几句，力争绕过暗礁。假如你脑子里的记忆信号系统全部乱套了，就应该当机立断丢掉之前的框架，放慢速度，边回忆边重新组织表达。假如无可挽回地忘词了，就要在语不成句之前将提示卡片拿出来，边看边讲。或者在“无可挽回”地陷入窘境以前，把主要内容大概表达完就尽快地结束演讲，来个“见好就收”，千万不要让演讲

陷入恶性循环的泥沼中去。

做好结尾，别让演讲输在最后一分钟

俗话说：“编筐编篓，重在收口；描龙画凤，难在点睛。”演讲的结尾，就是演讲的“收口”“点睛”。最好在演讲达到高潮时果断“刹车”，以此来强化给听众的最佳印象。

拿破仑说过：“兵家成败决定于最后五分钟。”我们同样可以说，演讲的成败在相当程度上取决于演讲的结尾。好的结尾能揭示题旨，加深认识，给听众留下完整、深刻的印象；能收拢全篇，使通篇浑然一体；能鼓动激情，促人深思，令人觉醒，能让听众在反复回味中受到教育和启发。所以，每位演讲者不仅要熟练地掌握演讲结尾的艺术技巧，而且要善于设计，安排出既符合内容要求，又符合演讲时境的新颖而又精彩的结尾，只有这样才能使自己的演讲取得全面成功。

演讲结尾的类型和方法多种多样，不拘一格，演讲者可根据自己演讲的具体时间、地点、主题、听众及自己个性等因素，选择适合自己结束演讲的方法，使之有效地为演讲的思想和目的服务。归纳起来，常见的演讲结尾方式大体可以分为以下十种。

1．总结式

以总结、归纳的方式结尾。这种结尾用极其精练的语言，对演讲内容和思想观点作一个高度概括性的总结，以起到突出中心、强化主题、

首尾呼应、画龙点睛的作用。如演讲稿《永照华夏的太阳》的结尾。

“我们是从哥白尼日心说中认识太阳的，我们又是从历史的迁徙中认识中国共产党的。八十年过去了，八十年斗转星移、日月变迁。太阳的辐射仍依托马列主义的热核放出它巨大的能量，从而去凝聚着属于它普照的民族和人民。月亮离不开地球，地球离不开太阳，人民离不开党。祖国的未来，中华的腾飞，需要中国共产党的领导，党就是永照华夏的太阳，也就是我们心中的太阳。”

这个结尾高屋建瓴，总揽全篇，巧妙地从自然界的太阳到华夏儿女心中的太阳的对比中，总结归纳出了“地球离不开太阳，人民离不开党”的结论，字里行间流露出对太阳的希望与向往，对共产党的歌颂与赞扬，给听众留下了深刻的印象。

2．号召式

用提希望或发号的方式结尾。这种结尾是演讲者以慷慨激昂、扣人心弦的语言，对听众的理智和情感进行呼唤，或提出希望，或发出号召，或展示未来，以激起听众感情的波涛，使听众产生一种蓬勃向上的力量。如演讲稿《一位纪委书记的“小家”和“大家”》就是用提希望的方式结尾的。

“同志们，朋友们，我们正处在一个伟大变革的黄金时代，经济的发展，国家的富强，民族的振兴，需要全体人民的艰苦奋斗，特别是共产党人的模范带头作用。如果每一个共产党员都能正确处理好‘小家’和‘大家’的关系，严格地按党性原则要求自己，用党的纪律约束自己，用党旗下那神圣的誓言激励自己，那么我们党的形象将会更加光彩照人，我们党将会更加坚强伟大！”

这种结尾的方式是演讲者用深刻的认识和独到的见解向听众提希望、发号召，能使听众精神为之一振，具有动人情、促人行的作用。

3．决心式

以表决心、发誓言的方式结尾。这种结尾感情饱满，态度鲜明，激情奔放，有助于坚定听众的信念，增加演讲的感召力。如演讲稿《无愧于伟大的时代》的结尾。

“同学们，让我们高举‘五四’的火炬，弘扬民主与科学的精神，把爱国之情、报国之志化为效国之行，用我们的热血和汗水、青春和智慧，甚至是生命，向我们的先辈和后代，向我们的祖国和民族呐喊：我们将无愧于伟大的时代，无愧为中华民族的炎黄子孙！我们将无愧为跨世纪的中国人！谢谢！”

这种结尾言简意赅，语言真切，充分表达了演讲者鲜明的立场和坚定的决心，从而有力地鼓舞着广大听众朝着这一目标奋进。

4．余味式

以留余味、泛余波的方式结尾。这种结尾语尽而意不尽，意留在语外，像撞钟一样，清音有余，余味袅袅，回味无穷，三日不绝。余味式结尾好像秋天瑰丽的晚霞一样，收得俊美漂亮，并且伴有“渔舟唱晚”的娓娓之声，让听众流连忘返，久久回味。如演讲稿《人生的价值何在》的结尾。

“我们的雷锋，在他短暂平凡的人生中，创造出了巨大的人生价值，给我们留下了无与伦比的精神财富，那么，亲爱的朋友们，在漫长而又短暂的人生之路上，我们将做些什么？创造些什么？留下些什么

呢？”

这个结尾采取对比和提问的手法，听后令人深思，发人深省，叫人不得不扪心自问，三省吾身，给听众留下了哲理性的思索和回味。

5．抒情式

以抒情怀、发感慨的方式结尾。演讲本身是一种思想和激情的燃烧，用抒情怀、发感慨的诗情画意的语言结尾，最易激起听众心中感情的浪花。如演讲稿《奉献之歌》的结尾。

“啊！奉献，这支朴实的歌，这支壮烈的歌，这支深远的歌，这支永远属于母亲——我们的祖国的歌，让我们每一位中华儿女都来唱这支歌吧！”

这个结尾，诗意浓浓，情真意切，给听众以极大的鼓舞和力量。

6．名言式

用名言、警句做结尾。这种结尾方式不仅使语言表达得精炼、生动、富有节奏和韵律，而且还可以使演讲的内容丰富充实，具有启发性和感染力，同时还可以给人一种生动活泼、别开生面之感。如演讲稿《谈毅力》的结尾。

“毅力是攀登智慧高峰的手杖；毅力是漂越苦海的舟楫，毅力是理想的春雨催出的鲜花。朋友，或许你正在向成功努力，那么，运用你的毅力吧。这法宝可以推动你不断地前进，可以扶持你渡过一切苦难。记住：顽强的毅力可以征服世界上任何一座高峰！（狄更斯语）”

用名言式结尾，能给演讲者的思想提供有力的证明，增加演讲的可

信度，显得更加优美、含蓄、睿智大气，具有较强的说服力和鼓舞作用。

7．高潮式

在演讲的高潮中结尾。演讲结束时，演讲者设法最后一次拨动听众的心弦，打开听众的心扉，掀起高潮。如演讲稿《改革需要我们理解，时代呼唤我们奋进》的结尾。

“亲爱的朋友们：改革正在呼唤着我们，克服改革面临的困难，实现四化的历史重任已经责无旁贷地落在了我们的肩上。90年代正在呼唤着我们，这将是一个挑战与机遇同在、困难与希望并存的非常时期，是我们中华民族又到了最危险的时候！起来吧！朋友们！祖国和民族考验我们的时代到了，每一个有爱国之心、民族之魂的炎黄子孙起来吧！让我们同心同德、艰苦创业，把强烈的忧患意识和爱国热情，变为强国富民的创造性劳动，把加速民主政治建设、消除腐败现象的愿望，化为维护安定团结大局的实际行动，为共渡难关、振兴中华，起来吧！前进！前进！前进！”

这种采用高潮的方式结尾，从内容上讲，要有一定的高度，因为它是全篇演讲的概括和总结，从语言角度上讲，语言的含义要一层高过一层，语言的力度要一句比一句重。

8．祝贺式

诚挚的祝贺和赞颂本身就充满了情感的力量，最容易拨响听众的感情之弦，产生和谐的共鸣。所以，用祝贺或赞颂的言辞结尾，能造成欢

乐愉快、热情洋溢的气氛，使人在愉快中增加自豪感和荣誉感，激励人们满怀信心去创造未来。如《在迎新茶话会上的演讲》的结尾。

“最后，在春节即将到来之际，我借此机会向全市的父老兄弟，姐妹们拜个早年。祝老年人春节愉快、身体健康、寿比南山！祝中年人春节快乐、家庭幸福、事业成功！祝年轻人春节欢乐、爱情甜蜜、前程无量！祝大家年年幸福年年富，岁岁平安岁岁欢！谢谢大家！”

人一般都喜欢听赞颂的话，因此，相互之间的赞颂成了人们交往的最好手段。通过这些赞颂的话，会场活跃的气氛可达到一个新高潮，讲者和听者的关系变得更融洽了。这样，讲者的思想便给听者留下了一个满意的印象。但要注意演讲者在说这些赞颂的话时，不要过分的夸张和庸俗的捧场，否则听者就会认为你有哗众取宠之嫌。

9．点题式

用重复题目的方式结尾。演讲的题目或标题是演讲的重要组成部分，是最具个性和特色的标志。在演讲结束时，如果重复题目，再一次点题，那么，就能加深听众对演讲的印象，使听众产生强烈的共鸣。如演讲稿《我爱长城，我爱中华》的结尾就是用点题式。

“雄伟啊长城，伟大啊中华！我登上崇山峻岭的高峰之巅，我站在万里长城耸入云端的城楼之上，我昂首挺立在世界的东方，在祖国的山川大地，向世界的大洲、大洋，向天外的星球宇宙，纵声呼喊：‘我爱长城！我爱中华！’”

这种结尾方式，既表达了主题的需要，同时又对听众产生振聋发聩的冲击力。

10．幽默式

用幽默、风趣的语言结尾。可使演讲更富有趣味，令人在笑声中深思，并给听者留下一个愉快的印象。如鲁迅先生《在上海中华艺术大学的讲演》的结尾。

“以上是我近年来对于美术界观察所得的几点意见。今天我带来一幅中国五千年文化的结晶。请大家欣赏欣赏。”（说时一手伸进长袍，把一卷纸徐徐从衣襟上方伸出，打开看时，原来是一幅病态十足的月份牌，引得哄堂大笑。在笑声和掌声结束了他的演讲。）

这个别出心裁、极具喜剧性的结尾。不仅进一步深化了主题，使听众对那种拙劣的美术创作加深了认识，同时也给听众留下了许多演说者没有讲出来而又令人深思的空白，并让听众在美的享受和回味中，带着愉快的心情离开会场。

演讲者利用幽默结束演讲时，要做到自然、真实，使幽默的动作或语言符合演讲的内容和自己的个性，绝不要矫揉造作、装腔作势。否则只会引起听者的反感。

演讲结尾的方式除以上提到的常用的十种以外，还有不少，如：可以用歌声结尾，使听众在美妙的歌声中陶醉而流连忘返；可以利用动作（无声的语言）结束演讲，这是一种具有独特风格的方式；可以用讲故事的方式结尾；可以用提问题的方式结尾；还可以用诗歌朗诵甚至舞蹈表演的方式结尾；等等。

目 录

版权信息

书名：演讲与口才

作者：若沐

出版方：天津科学技术出版社

出版时间： 2019年 11月 01日

ISBN：9787557666835

前言

相信，每个人在看到外交家、企业家、政治家等在台上脱口而出、侃侃而谈的样子时，都会露出羡慕的神情。因为对于普通的我们来说，能像他们那样面对着亿万观众依然可以泰然自若地讲话，依然能够口若悬河、字字珠玑，似乎是一件难以想象的事情。

其实，随着社会的进步和发展，需要我们正式讲话的场合越来越多，演讲会成为生活中比较常见的现象和一种基本的要求。拥有出色的演讲能力，会让你得到更多的关注和机会，无论对工作还是对生活，都能起到很好的作用。

不妨想象一下，面对众多的听众，你自信地走上讲台，感受开场后全场的鸦雀无声，听众为你幽默诙谐的演说所发出的呐喊，以及因此带来的经久不息的雷鸣般的掌声，你会有什么感受？毫无疑问，你是自豪的。

出色的演讲能力带来的好处不仅仅局限于此。继续想象一下，你凭借良好的口才，通过与对方机智地谈判，你赢得了一笔数额巨大的业务；你依靠幽默和富有气质的口才魅力，赢得了心爱女孩的芳心，并且与她共同迈进婚姻的殿堂……

可见，拥有良好的演讲口才是一种傲人的资本。然而，不幸的是，大多数人在面对众人的时候都不能侃侃而谈，当他们站起来说话的时候，会感到手足无措，在大众——即使是在熟识的人面前说话时，他们

连一句完整的话都说不出来。

为什么会出现这样的情况呢？原因就在于，演讲并不是简单的聊天，它的对象不是某一个人，而是某一大群人。大多数人应付某一个人是轻而易举的，但如果是一大群人，情况就变得复杂多了。

是不是意味着普通人就无缘于成为优秀的演讲家了呢？当然

不是。

以上这些情况，其实都可以在一次又一次的失败中总结经验、逐步改变的。这是一个日积月累的过程，只要你稍加练习，有一天你会发现，让自己说话再也不那么为难了，你会觉得自己以前的害羞和拘束其实很幼稚、很可笑。

那么，如何才能提升自己的演讲口才呢？

本书根据成功演说的实践经验，还原了一场场当众讲话培训的课堂，用精练的语言、睿智的话语、全新的理念，深入浅出地向你吐露了胜人一筹的说话本领，可以在最短的时间内打造一个全新的你，让你也可以像演说家一样自信地走到公众面前，抓住每一次出彩的机会！

最后，希望本书在给读者传递演讲口才知识的同时，还能给读者带去良好的阅读体验。相信在读完本书之后，你也能通过演讲提升自身的魅力，并走上成功之路。

第一章　做足准备，让魅力演讲成就精彩人生

> 很多人觉得自己跟演讲离得很远，因为自己既不是企业家，也不是外交官，只是一个普通的社会成员而已。其实，无论是在生活中，还是在工作中，你都会有当众讲话的机会，这就是演讲。如果你还不善于演讲，那做足充分的准备就十分必要了。本章将告诉你演讲前该做些什么，如果你想提升自己的演讲口才，赶紧来学习吧！

做演讲，你要准备的究竟是什么

演讲准备意味着把一些完美无瑕的辞藻连缀成篇并背诵下来吗？回答是否定的。那么，演讲准备意味着把偶发的、对你并无多大意义的思想汇集起来吗？当然也不是。

演讲准备究竟是什么？它是一种结合——一种你个人思想、观点、信念和冲动的结合。在日常的生活中，你拥有着这些思想和冲动，它们甚至在你的梦境中蜂拥而至。正是它们，构成了你完整的人生。然而，

它们就如海岸上沉睡的卵石一样，沉睡在你的潜意识里。准备就是沉思、回忆、选择对你最有吸引力的东西，并对其润色、加工，让它们浑然一体，成为你自己的完美工艺。也许，这乍听起来是一件很难的事情，但实质上，它很简单。你只需片刻的聚精会神即可做到。

迪瓦特·默德的演讲创造了精神的诗篇，那么他是如何进行准备的呢？

当我选择了一个主题时，我会把它写在一个大信封外面，这样的大信封我有许多。在我读书看报时，如果看到了对演讲主题有意义的东西，我就把它塞进相应的大信封里。同时，我总是随身携带着一个笔记本，在接受布道时，每当听到了对我有启发意义的言语，我就把它记录下来，也塞进信封里。

也许，它们会待在信封里一年或更长一段时间，而不会受到惊动。当我要做演讲时，我将充分利用平时积累下的知识，凭此，我会拥有充足的材料来论证我的研究成果。于是，任何时候，查阅我的演讲，只要对之进行适当的取舍和补充，它们将永不过时。

选一个好主题，是演讲成功的重要因素

在练习中，应以何主题进行演讲呢？只要你感兴趣，任何主题都可以。记住，在一篇简短的讲话中，不要试图涵盖太多的话题，以免犯下许多演讲的通病。针对一个主题，最好只从一两个方面阐述，并且力求充分。

请预先确定要演讲的主题，这样，会使你在闲暇时对之进行思考。无论是白天，抑或是黑夜；无论是上班时，还是早晨刮脸时；无论是洗澡时，还是骑车到镇上时；无论是等电梯时，还是等午饭时；无论是候邀时，还是准备晚餐时，都要请它走进你的大脑里。即使当你与朋友聊天时，也不要忘了把它作为你们的一个话题。

要扪心自问关于演讲主题的任何问题，例如，假设你要谈论离婚这一话题，那么，你应问自己：是什么原因导致了离婚？它对经济、社会有何影响？这个问题应如何根治呢？我们需要制定统一的离婚法规吗？为什么呢？或者我们要制定非统一的离婚法规吗？应禁止离婚吗？离婚规定应更加严格一些，还是应更宽松一些呢？

再假设你要谈一谈为何学习演讲。那么，你就应自问以下问题：我演讲的困难是什么？通过演讲我想获得什么？我曾做过公共演讲吗？如果做过，什么时候？在哪里？发生了什么事情？我为什么认为演讲培训对于一个商人来说意义重大？我认识一些非常自信、具有令人信服的演讲能力且在商业或政途上大有作为的人吗？我又认识一些不具有这样的能力，因而可能永远不会获得令人满意的成功的人吗？值得一提的是，谈到这些人时，注意不要使用真名实姓。

在最初几次的演讲中，如果你能思维清晰、言语顺畅达两三分钟之久，那已是难能可贵的了。像你为什么学习演讲这样的演讲话题，应算作相当容易的，因为对每个人来说，这都是显而易见的。只要你适当用些时间，把你的材料选择组织一下，你就可以把它们记诵下来。毕竟，你是在根据自己的观察、愿望和经历进行演讲啊。

另一方面，假定你已确定了以你的工作为演讲主题，那么，你该如何为之准备呢？现在，你已占有了翔实的材料，怎样对其选择和组织便

成了你的首要任务。

在一个3分钟的演讲时限里，不要妄想面面俱到，这是极不现实的，否则，只会让你的演讲流于笼统和形式。你应抓住主题的一个方面，然后对之扩展和深化。比如，对于上面你确定的话题，我们就可以这样进行阐释：你为何选择了你现在的工作呢？这是出于偶然呢，抑或是你深思熟虑的结果？联系你早期的奋斗、挫折、希望和胜利，你可以给我们做一个非常感性的描述，展示真实人生经历的画卷。其实，人们生活之中蕴含的真理如果用一种谦虚而不自大的语气娓娓道来是令人心旷神怡的。这是成功的演讲的特质。

对于你的工作这一话题，还可以采用另一个视角：工作中的困难有哪些？对于这些困难，你有何良策？或者，你可以谈一谈你所接触到的人，无论是诚实的，还是不诚实的；谈一谈你遇到的问题；还有关于人性这一世界上最令人感兴趣的话题，你的工作使你有了怎样的看法。如果你只谈论工作的技术问题和事务问题，那会极易令人厌倦，这与谈论人性恰恰相反。

总而言之，不要让你的演讲陷入空洞的说教，否则，会使人感到乏味无趣，要让你的演说如一个层次鲜明的蛋糕似的，既有生动的例证，又有理论的总结。因而，一方面你要鉴别所观察到的具体事实，另一方面，你要体会其所蕴藏的真理。同时，你会发现，事例与理论相比，前者更易记诵、更易表达，并且，会使你的演讲增色良多。

下面我们介绍一位这样写作的作者，他是一个非常有趣的人，名叫费拜斯，他写了一篇关于决策者授予其助手权力的必要性的文章，我们在此节选了一段以飨读者，请注意他采用的例证——对于人物的介绍。

今天的许多大型公司，昔日都曾经是个体商业模式，但最终，它们改变了这一面貌。虽然它们仍保持了个人的极大影响力，但随着工商业规模的极度扩大，即使是最能干的超人，为了有效控制管理公司，也需要在自己的周围聚结一帮有才华的助手。

伍尔·沃斯曾经告诉过我，他的公司在最初的几年里基本上是一个个体商业模式，这使他的健康受到了极大损害，当他数周躺在医院里时，他深刻地领悟到，如果要使自己的生意如自己所希望的那样发展，必须分配管理权力和责任。

贝斯勒海姆钢铁业数年里始终是一个个体模式，查尔斯·斯克沃浦承担着大大小小的所有事务。逐渐地，安哥尼·格瑞斯的生意发展起来，超过了斯克沃浦，成了钢铁业的巨人，而后者还在原地踏步。东方之子柯达在其早期主要由乔治东方之子组成，但其非常明智，在很早的时候便建立了极其有效的组织体系。

摩根虽是一个商业巨人，但他非常乐于挑选最有能力的合作伙伴与其同舟共济。同时，也有一些雄心勃勃的企业领导者，他们喜欢按个体体制运转自己的企业，但是，不管情愿与否，由于大范围的现代操作的压力，他们将被迫向他人授予权力。

在谈论自己的职业时，许多人只讲他们感兴趣的方面，这种错误是绝不应纵容姑息的。作为一个演讲者，你应从听众的喜好出发，满足他们的需要。例如，如果你是一个推销火灾保险者，你就应向听众们讲授防火知识；如果你是一个银行家，你就应给听众们在财产、投资方面提出一些合理化建议；如果你是全国妇女组织的领导者，在做地方公众演讲时，就应引用地方活动的典型事例，借此表明她们是全国运动的有机组成部分。

所以，在准备演讲时，你应认真研究你的听众，从他们的需求和愿望出发，有时，这决定着演讲的成功与否。在准备演讲时，适当阅读一些文章是非常有益的，这样，可使你了解到其他人的一些想法。但是，只有当你感到“山重水复疑无路”时，你方可以如此。

谨记，这一点非常重要。然后，你可以到公共图书馆，向图书管理员表明你的来意——告诉她你要演讲的主题，坦诚地告诉她你需要她的帮助。如果你未曾涉足研究工作，那么，对于她所给予你的帮助，你往往会大吃一惊——可能正有一本关于你演讲主题的书籍与你的演讲提纲不谋而合，书中对当时社会问题的正反两个方面都给出了主要的例证；还有，文学杂志的读者索引会列出自20世纪初以来涉及各种主题的所有文章；再者，《娱乐新闻年鉴》《世界年鉴》《百科全书》等数种参考书籍，都是有益的工具，要取而用之。

事前熟知会场，你才能轻松上阵

在演讲之前熟悉会场是非常有必要的，对将要发表讲话的环境越是了解，你就越能想象在那里讲话的样子，从而，心里就更加踏实。此外，如果你在发言时要使用演示文档或者视频加以说明，更要了解这些设备的连通性能，以免发生意外。所以，每一个经常发表演说的人都知道，演说之前要先熟悉会场，这样不仅能增进对会场的亲切感，还能促进双方情感的交流，更会有效地减少突发情况的发生。

那么，我们在会场具体应该留意什么呢？

首先，我们要留心举办单位关于会场的概略介绍；其次是留意会场所在地的地理特征、场地视界、场地标语、桌椅安排、设备配置等；最后是要大致了解当天的听众。当你了解并熟悉了会场四周的大概情况后，才好在话题中适当地套用，这样一来，增进了双方的融洽，使话题内容更加生动亲切，从而激起听者更大的聆听兴趣。

除了上面那些基本情况外，把握会场状况的另一大要素就是要注意在自己演说之前，专心地聆听别人的讲话，这不仅是一个礼节问题，更重要的是可以将别人话题中的妙处巧妙地在自己的话题中加以运用，以弥补自己话题中的不足。比如：

“刚才陈校长提到了我校今年共有10个参加全市语文竞赛的名额，下面我也向大家介绍一下，这10名参赛学生应该具备什么样的条件……”

引用他人言论可以很自然地引出话题，传达自己的心意与想法，并将自己的话题加以发挥；同时还可避免与前者话题的不连贯。所以，引用得当有不小的功用。

也许有人会问：“如果我是在科罗拉多州的利特尔顿来，下周一的安排是到加拿大蒙特利尔发表演说，那么，要让我提前熟悉演说会场是相当难的，又该怎么办呢？”像这种情况，你可以通过在蒙特利尔工作的朋友来了解会场细节。如果你在那里没有朋友，最理想的情况就是，让请你发表讲话的人送你一份现场的布局图，包括电源插座、座位安排、入口、出口、讲台等要素。如果此人没有布局图可以提供，起码也要让他为你描述一下现场背景。

另外，我们还要注意的是，在演讲当天，一定要提前到达会场。有

一位资深培训师曾讲过一件他亲身经历的事情，足以说明提前到达会场的重要性。

那次，他要去一家单位讲课，因为那边的道路比较熟悉，于是他按提前半小时到的计划开车出发，谁知路上遭遇堵车，到了培训单位的路口又发现了新标志不让左转弯，要到前面300米以外的地方掉头，掉头回来又没有停车位，得把车停到很远的地方走回来。一通折腾后到人家单位已是该上课的时间了。

这是一次小型培训，20多人已经入座。他急忙将电脑连接上投影设备，插电脑的电源时，就听"啪"的一声，电弧一闪，再开电脑，怎么也打不开。平时他都会用U盘备一份讲课的投影文件作为备用，可那一次因为思想放松也没有备份，心想怎么办呢？当时他想起了一个故事，说有一个小提琴演奏家在演奏的时候一根琴弦突然断了，他就在缺少这根弦的情况下，用其他几根弦完成了演奏。他想，他与小提琴家遇到的情况正好相似，在出现突发状况的情况下，他也要用现有的条件把课完成。他定定心神，马上排除电脑损坏对他的影响，重新调整状态。好在他的讲课经验比较丰富，那一次用提纲讲课，反而因为缺乏辅助条件而调动了自己的潜力，学员对他的讲授很满意。虽然讲课没有失败，但讲完课之后，他觉得非常疲惫，一句话都不愿意再讲了。

用应急的方式达到满意的效果，需要付出很大代价，从此以后，他把每次提前到场的时间变成了一个小时，哪怕是在休息室或车里等上半天，他也觉得比慌慌张张进场好得多。从容地步入讲台，你的内心才会有安定的感觉，才会平心静气地去讲话。

总而言之，在未演说前先认识一下会场，了解一下方方面面的情况，并注意前者说话的内容，对你自己的演说绝不会没有效用。

克服恐惧，自信是演讲的必备技能

你在当众讲话的时候是否也会觉得自己心跳加剧、颤抖、流汗，或者是口干舌燥？这些感觉使你产生强烈的不自在感，往往让你苦不堪言。我们之所以会有这样的表现，是因为我们内心缺乏勇气和自信。

其实，害怕当众说话并不是个别现象。很多职业演讲者都坦白地承认，他们从来都没有彻底消除过登台说话的恐惧。那么，是什么原因让我们如此恐惧呢？总结下来主要有以下四大因素。

1．生物反应

你的心脏在胸膛里狂跳。

你的头脑猛然一热，并由此脸红。

你的手足潮湿而冰冷。

你的双手开始颤抖和震动。

你的汗腺开始激活，虚汗直冒。

做出这样的反应是交感神经作用的结果，当你面临危险的时候，体验到一种害怕的感觉，交感神经系统会使你产生肾上腺素，这种激素给你的暗示是“要么知难而上，要么临阵脱逃”。交感神经被激活之后，就会引起一系列的生物反应。

其实，在讲台上讲话和在丛林中遇到猛兽是一样的，都会让人产生强烈的危险感，危险会使你的身体和心理主动为你提供保护，恐惧紧张的心理由此衍生。从生理学上讲，人要想永远保持焦虑和紧张是不可能的。实际上，多数焦虑情绪都具有自我适应能力，或者很快消失。

2．思想反应

你不想在众人面前暴露自己的缺点；你讨厌别人对你评头论足。

你觉得自己像一个傻瓜，把面子都丢尽了。

你的自信建立在他人的肯定之上。

思想反应是伴随着生理反应一起出现的一种认知因素，这种因素迅速贯穿于你的头脑中，并产生一种干扰性的想法。比如说，只要我不在别人面前暴露自己的缺点，别人就不会知道，而一旦在众人面前说话，自己的根底有多深别人就会看得一清二楚，自己的拙劣就会暴露无遗。别人知道了这些，以后怎么还会有自己的立足之地呢？所以，不说话是最稳妥的方法。

其实，当你有这样的思想反应之时，你不妨想一想，一个人拥有了这么多顾虑，还怎么大显身手，发挥自己的长处？如果自己的长处无法发挥，那么，你的人生成就也就会有所限制，无疑也会影响到别人对你的看法。其实，人们在评价一个人的时候，以成败论英雄是最常见的标准，他们不会在乎你在路上摔了多少跤，而是看你最后是不是登上了山顶。

一个人在社会上生存，从来都不是单一存在的，无论是工作还是生活都免不了与人打交道，说话是人与人交流最重要的手段。一个不想说

话的人，一定会逐渐被社会淘汰，更别说有所成就。所以，你大可不必胆小地躲在自己设定的框框里，你应该采取热诚主动的态度去与人交往。你要知道，你的担心是完全没有必要的。

3．个人经历

上学的时候，你要在同学面前做报告，本来准备充分的你却在讲台上呆若木鸡，脑子里一片空白。

同学们哄然大笑，一点情面都不给你留，让你想找个地洞钻进去。

办公室开会的时候，你有许多话要说，但是当你站起来的时候，却结结巴巴，语不成调，声音还发抖，同事们都看见了，虽然他们没有说什么，但心里却认为你特别没出息。

相信很多人都有这种不堪回首的经历，这种经历也是让你产生恐惧感的重要原因。

许多害怕说话的人都会记得一两件公开发言而出丑的例子，当别人对你的语言能力或者是行为举止表现否定态度的时候，你就会产生这种紧张感。因此，在下一次面临同样的局面之时，你也会畏缩不前，越是躲避，恐惧感就越会增加。

这种时候，你一定要调整好自己的心态，你要明确告诉自己，所有的人都会有恐惧感，即使是职业演说家，也从来不会完全克服登台的恐惧，自己要像他们那样很快地克服这种怯场，并进入镇定的状态，这样，才不会让同样的经历在自己身上再一次发生。

4．性格影响

你文雅安静，一说话就会脸红。

你说话前总是考虑再三，即使向别人问路也要思前想后，就是开不了口。

有些性格内向或天生害羞的人当众发言时会感觉不自在，这就是说“恐惧交流”是人天生就具备的。的确如此，它是人与生俱来的一个弱点，并且和人的性格有很大的关系。

心理学家认为，性格是一个人的行为表现较为稳定的基本特征。性格具有稳定性，也就是说，一个人的性格在一定的教育和环境的影响下形成后，是难以改变的，所以才会有“江山易改本性难移”的说法。

科学家曾经对一对孪生姐妹进行过观察研究。这对双胞胎姐妹外貌相似，先天遗传素质完全相同，家庭生活和所受教育的情况也相同。虽然这对姐妹一直在同一个小学、中学和大学接受教育，然而在遗传、教育和环境如此相同的情况下，姐妹俩的性格却很不相同：姐姐善于说话与交际，自信主动，果断勇敢；而妹妹却相反，缺乏独立自主意识，说话办事总是随同姐姐。有关专家找她们交谈时，也都是姐姐先回答，而妹妹只是表示赞同，不爱说话，或仅仅是稍作补充。

姐妹俩完全不同的性格是怎样造成的呢？原来父母在她俩中认定一个是姐姐，另一个是妹妹，从小就交代姐姐照管妹妹，对妹妹负责，做好妹妹的榜样，带头执行长辈委派的任务。这样一来，姐姐从小就形成了独立、自主、善交际、较果断的性格，而妹妹却养成了遵从姐姐的习惯。

这说明人的性格是长期在所接受的教育和环境的影响下形成的，但这并不适用于成年人。对于成年人来说，性格实际上是由心理状态决定

的，也就是说，如果一个成年人能改变自己的心态，那么他就能改变自己的性格。

正像如何提高当众说话的能力一样，日常生活中的任何沟通交流，都需要人们克服畏惧、建立自信，这是使沟通更为高效的前提。只有这样，人们才能够最大限度地发挥自己的潜在能力，在各种场合中发表恰当的讲话，博得赞誉，赢得别人的喜欢，获得成功。

总之，在当众说话时，产生一定程度的恐惧感是正常的，但是你要做的就是，利用好这种适度的恐惧感，使自己的讲话更好。有时候，即使这种恐惧感一发不可收，甚至会造成心理障碍、言辞不畅、肌肉痉挛等严重情况，并因此严重影响你的说话能力，你也大可不必绝望。大多数人都有这样的症状，是很常见的，只要你肯多花时间，努力改变，不断训练自己，你就会发现这种恐惧感很快就会降低到适当的程度，这时它就会成为一种动力，而不是阻力了。

积累人生阅历，是演讲精彩的有效途径

准备，究竟是怎么一回事呢？是阅读书籍吗？那只能算是一种方法而已，却不是最佳途径。阅读可能有助于演讲，但是，如果演讲者力图把书中“成品”的思想为己所有并迅捷地表达出来，这其中，就好似缺少了一点什么。也许，听众不能中肯地指出演讲缺乏的东西，但是，演讲者将不会获得他们热烈的响应。

下面我们来证明这一点。

不久以前，我为纽约市银行的高级官员讲授公共演讲课程。自然，这一群体成员的时间都安排得非常紧张，他们经常发现在演讲之前去进行精心地准备，或如自己所构想的那样去准备，是很不现实的。在其生活中，他们总是从自己的思想角度出发去思考问题，进而形成自己的判断，从自己独特的视角和以往的生活阅历中去看待事物。因此，在那样的习惯中，他们四十年如一日地积累着演讲的材料，而自己却很难认识到这一点，往往是一叶障目。

这群学员通常在周五晚上的五点至七点进行演讲培训。有一次，我们指定一位城镇银行的男士杰克逊先生作一次发言。他四点三十分就到了。他会带给我们一次什么样的演讲呢？走出办公室时，他首先在报摊上买了一本《福布斯》杂志，接着，在去联邦储备银行培训的地铁上阅读了一篇文章，名字是《你只有十年的时间取得成功》。其实，这篇文章并非他的兴趣所在，但为了找一个话题应付这次的演讲，他选择了这样做。

一小时后，他上台发言，不言而喻，他力图把这篇文章令人信服而饶有兴趣地讲述出来。那么，这一结果或者该说这一注定的结果是怎样的呢？

很明显，他并没有加以消化和吸收这次演讲的内容，他只是试图去复述原文罢了，所以，在演讲中，他缺乏自己真正的东西。他的言谈举止已使这一切暴露无遗。因此，他又怎能幻想着给听众以震撼呢？由于不断地提到自己阅读的这篇文章，提到文章作者的观点如何如何，使得这次演讲已成了《福布斯》杂志的，而不是他——杰克逊先生的。

因此，针对这一情形，我发表了自己的看法：“杰克逊先生，我们对那位幕后的文章作者毫无兴趣，他不在我们的身边，我们也无缘识

荆。但我们对你本人及观点却是饶有兴致，请讲出自己的思想，而不要人云亦云。在这次演讲中，你要更多地向我们展示你本人的东西。建议你下周再以此为题进行发言，对这篇文章要反复阅读，弄清自己是否同意文章的观点。如果同意，要用你自己的经历来证明；如果不同意，也要实事求是并讲出理由。但愿这篇文章成为你自主演讲的开端。”

杰克逊先生采纳了这一建议，重新阅读这篇文章之后，发现自己根本不同意作者的观点。对于下一次的演讲，他不再重蹈覆辙，像上次一样坐在地铁里敷衍了事了。相反，他努力使自己充实丰富起来。开始时，他的头脑就如孩童一般单纯，但如今，就如孩子们的身体一样，不断成长发育，在不知不觉中，好像突然长大了似的，令他大吃一惊。当他看报时，某个想法会瞬间闪现；当他与朋友讨论这个演讲主题时，某个事例也会不期而至。在这神奇的一周里，随着他的不断思索，这一主题不断得到深化和提升，其广度也不断扩展、内容也不断丰富和翔实。

当杰克逊先生再次以这一主题发表演讲时，他有了自己的真知灼见，正如拥有了属于自己的矿藏和财富一样。因为与作者的观点大相径庭，所以，他自始至终都是在演讲而不是复述。意见相左可谓是对演讲者最大的激励。

同一个人，在两周之内，关于同一个主题所做的两次演讲，却产生了截然不同的效果，多么不可思议啊，而这恰是正确的准备使然！

现在，我们再援引一个例子，从中我们能够理解演讲前准备与否会产生何种不同的效果。

有这样一位男士，我们称为弗兰先生，他是华盛顿特区公共演讲班的学员。一个下午，他要作一场赞美首都的演讲。在此之前，他仅是匆

忙而未加思考地搜集了一些事实材料，而这些材料来源于哪里呢？它们来源于一家报社发行的压缩本小册子。而这些事实听起来干涩，毫无逻辑并且生硬无比。而且，这位同仁对演讲主题也缺乏充分的准备，因而，难以调动起自己的激情。他对自己的演讲只是感到没有多少意义可言，整个过程显得平淡、乏味而又无效。

两个星期以后，发生了一件事情，触动了弗兰：在公共停车场，他的车失窃了。他马上飞奔到警察局，并许诺破案后的酬劳，但这一切好似徒劳无功。警员们承认，处理这样的犯罪行为，对他们而言，几乎是不可能的。

然而，就在一星期前，这些人却在街上闲逛，手里拿着粉笔，还因弗兰先生停车超时十五分钟而给了他一张罚单。这些整日繁忙而无暇抓捕罪犯的“粉笔警察”激怒了弗兰先生。他开始愤愤不平起来，他感到有话要说，这些话不再源于报社印刷的小册子，而是从他那活生生的生活经历中滚烫地流出来的。

这是一个人真实生活的组成部分，它唤醒了弗兰先生的感情和信念。在对华盛顿溢满赞誉之词的演讲中，他的言语并不顺畅。可现在，他只需从自身的角度出发，直抒胸臆，对于警察的怨言便会喷涌而出，正如处于活跃期的维苏威尔斯火山一样。这样的演讲很少遭到失败，因为它是生活经历和感悟的完美结合。

最后的演练：练习，练习，再练习

这最后一点是我们强调的最重要的一点。即使你现在把前几个方面都忘记了，也一定要记住这一点：演讲中的自信的培养方法最首要、最终的、永远灵验的就是——去讲。实际上，培养自信最必要的一点就是：练习！练习！再练习！这是所有其他方法的必要条件。

“没有它，什么都不用谈。”

罗斯沃尔特告诫说：“初学演讲的人，容易犯‘狂热症’。”“狂热症”是一种极度兴奋的状态，它与羞涩截然不同。当演讲者初次面对众多听众，或初次遇到自己的同性对手，或者是在与别人争吵时，都会很容易感染这种情绪。

因此，这样的演讲者不是缺乏勇气而是需要对情绪加以控制，保持冷静的头脑。而要获得这些，就应进行实际训练。演讲者必须通过习惯和对自控的不断练习，以完全控制自己的情绪。就不断地努力和对意志力不断地锻炼而言，自控实际上是一种习惯。如果演讲者通过每次锻炼都能吸收有益的东西，那么，他将变得日益强大。

你想消除公众恐惧心理吗？那么，先让我们弄清是什么导致了这种心理。罗宾逊教授在《思想的来源》一文中写道：“恐惧的产生是因为对所要讲的东西的无知或不确定。”换句话说：这是对自己缺乏信心的结果。那么，是什么导致了这种情况的发生呢？这是因为你不知道自己实际上能做些什么，不知道是因为缺乏经验而限制了你的能力。当你取得了成功的经验后，这种恐惧将会消失得无影无踪，这正如阴霾的天气出现了太阳一样。

有一点我们是非常肯定的：学习游泳的方法就是亲自下到水里。这本书你已读了很长时间了，那么，为什么不放下它而去开始实际的工作

呢？

现在，你应选择一个自己喜欢而且有所了解的主题，组织一个三分钟的演讲。然后，反复地练习。如果有条件的话，去面对一群想听你演讲的人，或在你的朋友们面前，竭尽所能，展示你的才华。

第二章　写好演讲稿，演讲就成功了一半

> 不是每一个人都学识渊博，也不是每一个人都记忆超群。在进行一场演讲之前，准备一篇讲稿是非常有必要的。如果有一篇完美的讲稿，不仅能为讲话提供依据和准绳，更能牢牢抓住听众的心，引起听众的共鸣。那么，演讲稿该怎么写才更吸引听众呢？有哪些技巧呢？通过本章的学习，相信你就能明白了。

写好开场白，全世界都会被你吸引

苏联文学家高尔基曾经说过：“最难的是开场白，就是你要说的第一句话，就跟音乐的定调一样，整首曲子的音调，都由它来决定。”由此可见，开场白对于讲稿具有十分重要的意义。

开场白是讲话者要传递给听众的第一个也是最为重要的信息。好的开场白能够马上抓住听众的心，听众自然就会认真地听下去；而糟糕的开场白则会引起听众的反感，听众的注意力很快就会从讲话者身上移开。

每个人都希望自己的讲话能够受到听众的欢迎。如果能写出一个与众不同、一鸣惊人的开场白，就能达到事半功倍的效果。就开场白的表现形式而言，有开门见山式、语出惊人式、制造悬念式、幽默自嘲式、触景生情式、旁征博引式、设问开场式等。每种形式都具有不同的表现效果，能引起听众的极大兴趣。

在运用不同表现形式的过程中，不必拘泥于一种固定的形式，可以有所变化，也可以融会贯通。总之，目的只有一个，那就是用精彩绝伦的开场白吸引听众的注意力，让自己的讲话成为听众关注的焦点。

鲁迅先生曾经做过《少读中国书》的演讲，他的开场白是这样的：

今天我的讲题是：少读中国书，做好事之徒。我来学校是搞国学研究工作的，是教授中国文学史课的，理应劝大家埋首古籍，多读中国书。但我在北京，就看到有人主张读经，提倡复古。来这里后，又看到有些人抱着《古文观止》不放，这使我想到，与其多读中国书，不如少读中国书好。

鲁迅先生的开场白看似平淡，但是直接点名了演讲的主题，给人一目了然的感觉。知道了主题，必然会想知道“少读中国书”的原因，这就引起了听众的好奇心，促使听众更加认真地去听接下来的演讲。

在写开场白时，不仅要想方设法吸引听众的注意力，还要注意一些可能影响讲稿质量的因素。比如，开场白不能太长，太长的开场白会使听众找不到讲话的主题；不要用专业性太强的语言开场，这会让听众产生消极的情绪；不能因听众的身份地位而区别对待，因为每个人都是平等的，特意强调对某些人物的尊重，会令听众产生抵触情绪；等等。

写开场白的时候，一定要多用一些心思。只有经过认真衡量和深入

思考之后，才可能达到一个相对完美的效果。

一段精彩的开场白，能瞬间吸引听众的注意力，让听众随着讲话者的思路走进其创设的世界，令整个讲话更加顺畅，现场的氛围更加热烈。

用言简意赅的语言，表达最有内涵的信息

在日常生活中，很多人会陷入这样的误区：他们认为在演讲的时候，说得越多，越能体现一个人的知识渊博。于是，很多人写出的讲稿通常是长篇大论。实际上，语言贵在精而不在多。只要能清晰地表达自己的观点，用简洁的语言进行阐述，反而更能体现讲话者的智慧。

演讲的目的是为了传播思想和信息，想在短短的时间内让听众理解并接受这些思想和信息，就更加需要简洁的语言表达。如果讲稿中出现了过多的空话、套话，既浪费了听众宝贵的时间不说，大家也难以把握讲话的主题和重点，难免会出现厌烦情绪。

当然，语言简洁并不是单纯地把话说得简单一些，而是用简短而有力的语言来替代冗长而空洞的内容。在确保语义准确、完整的前提下，对语言进行提炼和概括，令听众能够更加直观地体会到讲话者所要传递的思想和信息。

1936年10月19日，上海各界举行了公祭鲁迅先生的大会。中国著名的政治家和出版家邹韬奋先生进行了演讲。

“今天天色不早，我愿用一句话来纪念先生：许多人是不战而屈，鲁迅先生是战而不屈。”

邹韬奋先生的讲话只有一句而已，传递出的却是对鲁迅先生的推崇、赞美，具有无比强大的精神力量。言语虽短，却能切中要害、震撼人心，这就是一个成功的讲话。就像莎士比亚说的那样：“简洁是智慧的灵魂，冗长是肤浅的藻饰。”

美国总统奥巴马竞选时的开场白是这样的：

如果有人怀疑美国是个一切皆有可能的地方，怀疑美国奠基者的梦想在我们这个时代依然燃烧，怀疑我们民主的力量，那么今晚这些疑问就都有了答案。学校和教堂门外的长龙便是答案。排队的人数之多，在美国历史上是前所未有的。为了投票，他们排队长达三四个小时。他们其中的许多人是一生中第一次投票，因为他们认为这一次大选结果必须不同以往，而他们手中的一票可能决定胜负。

奥巴马的发言并不长，但是每句话都蕴含着振聋发聩的力量，让人陷入深深的思考之中。他在告诉人们：每一个人都有投票的权利，每一个人都应该享受自己的权利；人民的力量是强大的，能让不可能变成可能，创造种种奇迹。

能用最少的语言表达出最多的思想和信息，这才是演讲的最高境界，能够反映出讲话者的高超水平。滔滔不绝地讲话是一种能力，能够言简意赅、一语中的则是一种更高层次的能力。

用简洁的语言写出讲稿，这是一种智慧的体现，更是一种对能力的考验。努力试着做到这一点，才能让讲稿更加具有吸引力。

善用修辞，让演讲稿“活”起来

修辞在《现代汉语词典》中的解释是：修饰文字词句，运用各种表现方式，使语言表达得准确、鲜明而生动有力。如今，修辞学已经成为一门独立的学科，专门用于研究如何更好地运用修辞。

中国著名的修辞学专家陈望道认为“修辞不过是调整语词，使达意传情能够适切的一种努力”。亚里士多德则将修辞定义为“一种能在任何一个问题上找出可能的说服方式的功能”。

虽然中外学者对修辞的定义有所不同，但是大多数学者都认为修辞和语言有着十分密切的关系。运用恰当的修辞，能够增强语言的表达能力和表达效果。

我们知道，演讲是一门颇具内涵的艺术。为了使语言的艺术性更强，适当运用一些修辞就成了自然而然的要求。

在讲稿中，经常用到的修辞手法有比喻、夸张、排比、类比、象征、双关、设问、反问、借代、引用等。每种修辞手法各具特色，可以在一段文字中单独使用，也可以几种修辞手法融合使用。

毫不夸张地说，修辞手法具有超乎想象的魔力，能将枯燥变得生动，将抽象变得具体，将虚弱变得刚强，将冷漠变得温暖。总之，巧妙地运用修辞，能使讲稿变得有血有肉、形象立体起来。

在2008年中央电视台《赢在中国》的节目上，俞敏洪先生进行了十

分精彩的演讲：

人的生活方式有两种。第一种是像草一样活着。你尽管活着，每年还在成长，但是你毕竟是一棵草，你吸收雨露阳光，但是长不大。人们可以踩过你，但是人们不会因为你的痛苦而产生痛苦；人们不会因为你被踩了而来怜悯你，因为人们本身就没有看到你。

所以，我们每一个人都应该选择第二种活着的方式——像树一样活着，像树一样成长。即使我们现在什么也不是，但只要你有树的种子，即使被人踩到泥土中间，你依然能够吸收泥土的养分，自己成长起来。当你长成参天大树以后，在远远的地方，人们就能看到你；走近你，你能给人一片绿色。活着是美丽的风景，死了依然是栋梁之材，活着死了都有用。这就是我们每一个同学做人的标准和成长的标准。

在这段演讲中，俞敏洪先生运用了对比的修辞手法，将人的两种生活方式进行了对比，深刻体现出两者之间的巨大差异。他提出人要“像树一样活着，像树一样成长”，激起了听众们的强烈共鸣，产生了巨大的影响力。

在平时的积累中，我们可以多读书，或是观看演讲大师们的演讲，学习一下如何巧妙地运用修辞手法，切实做到熟练掌握各种修辞手法的特点，这样才能在写讲稿时信手拈来、巧妙运用。切忌不懂装懂，随意运用修辞，否则就会贻笑大方，令讲话者颜面尽失。

写感人的故事，你就会讲出感人的话

无论是说书讲义的艺人，还是拍摄电影、电视剧的导演，都是用自己的方式在讲故事，区别只是表现形式不同而已。如果能在讲稿中加入精彩的故事，那肯定比枯燥无趣的说理更受听众欢迎，更能引起听众的热烈反馈。当听众能够积极地融入讲话的氛围之中时，听众会更加享受听讲的过程，讲话的目的便更容易达成了。

在讲稿中运用故事，一定要注意以下两点。

1．故事要贴合主题

讲故事的目的是为了吸引听众，更好地表现出主题，如果故事和主题没有什么关联，那么就会削弱主题、得不偿失了。

2．故事要新颖有趣

世界上的故事不计其数，很多精彩的故事人们都耳熟能详。在选择故事的时候，要尽量挑选新颖有趣的，这更能吸引听众的注意力。

毛泽东就非常善于利用讲故事来表达自己的观点。

1931年2月，红军准备展开第二次反“围剿”的战斗。红军学校工兵连接到的任务是挖防空洞，避免遭到敌机轰炸。这个命令让战士们心中有些不快——每个人都想到前线打仗，不愿和石头、泥土打交道。

得知这种情况，毛泽东去做战士们的思想工作。毛泽东讲了《西游记》里的故事：“白龙马实际上是海里的小白龙，也有一身的本领，可是他情愿变作白马，去当唐僧的坐骑，保护唐僧到西天取经。一路上受尽各种磨难，终于取回了真经，唐僧师徒也都得到封赏。白龙马这种淡泊名利、任劳任怨的精神，是非常值得学习的。要我说，你们也应该学着做红军的一匹骏马，驮着革命走向最终的胜利。”

战士们听了这个精彩的故事，马上明白了毛泽东的意思，也感受到了自己的价值，于是全都精神抖擞地投入到了挖防空洞的工作之中。

一个小小的故事就能鼓舞战士们的士气，可见故事确实具有极大的魅力。在讲稿中巧妙地引用精彩的故事，不仅能让讲话更加生动形象，也能给听众带去思考和想象的空间，使听众对讲话产生更加深刻的认识。

当然，在讲稿中引用故事也是一把“双刃剑”。如果故事引用得当，就能为讲稿锦上添花，甚至起到画龙点睛的作用；如果故事引用得不好，就会弄巧成拙，使讲稿失去原本的色彩。讲者想要熟练地运用精彩的故事，就要在平时多加积累，无论是历史故事还是名人逸事，都可以涉猎并掌握。即便无法立即运用，在下一次写讲稿的时候，说不定就能用到了。

写过往经历，用共鸣拉近与听众的距离

一次成功的演讲，必然会在讲话者和听众之间形成感情上的共鸣。形成共鸣之后，听众才会更认真地听讲，更好地接受讲话者所要传达的信息，更深刻地理解讲话中的深层含义。

那么，怎样才能使讲话引起听众的共鸣呢？

每个人都乐于和自己喜欢的人进行交流，听自己有好感的人说话。听众面对讲话者时，也会带有这样的心理。所以说，想要吸引听众，讲

话者首先要让听众喜欢自己，接受自己。而要做到这一点，讲稿中就要加入一些能够和听众拉近距离、联络感情的内容。

常言道“物以类聚，人以群分”，那些具有相同经历的人通常能够更好地交流和相处。为了和听众拉近距离、联络感情，讲话者应该在寻找与听众相同的经历上下功夫。反映在讲稿上，就是要融入一些听众与讲话者都曾经历过的事情，如打工、求学、挫折甚至是失败，等等。

听到相同的经历，听众更能感同身受，感情上更容易接受和理解，也就对讲话的内容更加认可和期待。

在一次毕业典礼上，华中科技大学校长李培根曾发表过这样的一次演讲：

……

我知道，你们还有一些特别的记忆。你们一定记住了“俯卧撑”“躲猫猫”“喝开水”，从热闹和愚蠢中，你们记忆了正义；你们一定记住了“打酱油”和“妈妈喊你回家吃饭”，从麻木和好笑中，你们记忆了责任和良知；你们一定记住了“姐的狂放”“哥的犀利”，未来某一天，或许当年的记忆会让你们问自己，曾经是“姐的娱乐”，还是“哥的寂寞”？

亲爱的同学们，你们在华中科技大学的几年给我留下了永恒的记忆。我记得你们为烈士寻亲千里；我记得你们在公德长征路上的经历；我记得你们在各种社团的骄人成绩；我记得你们时而感到“无语”，时而表现得焦虑；我记得你们为中国的“常青藤”学校中无华中大一席而灰心丧气；我记得某些同学为“学位门”、为光谷同济医院的选址而激愤；我记得你们刚刚对我的呼喊，“根叔，你为我们做了什么？”——是啊，我也得时时拷问自己的良心，到底为你们做了什么？还能为华中大的学子

们做什么？

……

同学们，你们中的大多数人即将背上你们的行李远行。请记住，最好不要再让你们的父母为你们送行。面对岁月的侵蚀，你们的烦恼可能会越来越多，考虑的问题也可能会越来越现实，角色的转换可能会让你们感觉到有些措手不及。也许你会选择“胶囊公寓”，或者不得不“蜗居”，成为“蚁族”之一员。

没关系，成功更容易光顾磨难和艰辛，正如只有经过泥泞的道路才会留下脚印。请记住，未来的你们大概不再有批评上级的随意，同事之间大概也不会有如同学之间简单的关系；请记住，别太多地抱怨，成功永远不属于整天抱怨的人，抱怨也无济于事；请记住，别沉迷于网络世界的虚拟，还得回到社会的现实；请记住，“敢于竞争，善于转化”，这是华中大的精神风貌，也许是你们未来成功的真谛；请记住，华中大，你的母校。什么是母校？就是那个你一天骂她八遍却不许别人骂的地方。

亲爱的同学们，也许你们没有那么多的记忆，也许你们很快就会忘记根叔的唠叨与琐细。尽管你们不喜欢“被”，根叔还是想强加给你们一个“被”：你们的未来“被”华中大记忆！

……

李培根校长的这段演讲并没有华丽的辞藻，也没有过多地加以修饰，但是依然令同学们潸然泪下。他讲的是同学们一起经历过的种种过往，这种相同的经历引起了同学们的强烈共鸣。

在日常生活中，某些特殊的事件，如第一次开车、第一次面试等会让人记忆深刻，类似的事件甚至会在某些人的脑海中留下永恒的印记。将这些事件适当地运用到讲稿中，一定能引起听众的共鸣，进而增加讲稿的亲和力和说服力。

需要注意的是，运用类似的特殊事件时，并不是随意说说就行了，真正经历过的人，肯定带有感情的痕迹。在讲话的时候，一定要饱含真情实感，这样才具有更大的感染力。

耐人寻味的结尾，激发听众的感情

从某种意义上说，对讲稿结尾的要求应该比开场白更高，用语要更有内涵，内容要更加耐人寻味。这是因为，结尾不仅能呼应前文，更是对整个讲话的提炼和升华。一个好的结尾，能够激发听众的感情，令听众久久不能忘怀，产生更加深刻的思考。

有位古人曾说：“文章精神全在结束。”就此而言，想写出一篇完美的讲稿，就必须力争写出一个美妙无比的结尾。讲稿结尾的方式，与开场白一样有很多种，常用的有总结式、幽默式、号召式、祝福式、高潮式、评论式、决心式、名言式、展望式等。

1883年3月17日，恩格斯发表了《在马克思墓前的讲话》，其结尾震撼人心：……正因为这样，所以马克思是当代最遭嫉恨和最受污蔑的人。各国政府——无论专制政府或共和政府——都驱逐他；资产者——无论保守派或极端民主派——都竞相诽谤他，诅咒他。他对这一切毫不

在意，把它们当作蛛丝一样轻轻拂去，只是在万不得已时才给予回敬。

现在他逝世了，在整个欧洲和美洲，从西伯利亚矿井到加利福尼亚，千百万革命战友无不对他表示尊敬、爱戴和悼念，而我可以大胆地说：他可能有过许多敌人，但未必有一个私敌。

他的英名和事业将永垂不朽！

恩格斯的讲话以评论式的结尾结束，他对马克思的评论，不仅体现了马克思遭受的种种不公，更突出了他为革命甘于忍受的伟大精神。通过这个结尾，升华了马克思的光辉形象，令听众为之肃然起。

美妙的结尾能令讲稿熠熠生辉，而失败的结尾则会影响整个讲稿的质量和讲话的效果。因此，在写讲稿的过程中，一定要避免下面几个问题。

1．偏离主题

讲稿的结尾首先应该为主题服务，一旦偏离主题，就会使整个讲稿显得凌乱，让听众难以把握主题。

2．结尾拖沓

讲稿的结尾应该尽量简练，篇幅不能过长，否则会让听众感觉无聊，产生反感。

3．陈词滥调

一旦讲稿的结尾被陈词滥调充斥，听众就会失去新鲜感，完全没有心思继续听下去。

第三章　打动人心的开场白，一开口就掌控全场

> 相信看过小说和电影、玩过游戏的你一定会有这样的体验：开头精彩的作品，你会看进去或玩进去；而一开头就索然无味的作品，你一定是选择放弃。一场演说也是如此：如果开口就味同嚼蜡，那么听众就会毫无兴趣；而如果是精彩、惊奇的开场，听众的热情一下子就会爆发出来。因此，如果你想掌控全场，就从一个打动人心的开场做起吧！

精彩演讲始于一鸣惊人的开场

卡耐基曾经请教西北大学的前任校长雷恩·哈罗德·赫克先生——一位具有丰富演讲实践经验的人士，什么才是演讲者最重要的东西。在略加思索之后，他这样回答：“在演讲的开头部分，演讲者就应紧紧抓住听众的心。”这正是赫克先生本人的真实写照，每次演讲前，他都会预先精确地设计好开头和结尾部分。约翰·布兰特、格莱特斯通、韦伯斯特、林肯等人都是这么做的。实际上，每位具有常识和经验的演讲者都

是这么做的。

那么，演讲的初学者是否也是这么做的呢？极少如此。演讲的谋划是要耗费大量时间的，它需要思考和坚定的意志力，因为，大脑的活动是一个艰辛的复杂过程。托马斯·爱迪生从乔舒亚·瑞劳兹那里节选了下面这句话，并把它刻在了自己工厂的墙上：世界上没有一条捷径可以让你逃避开思考的艰辛。

演讲的初学者过分相信人的瞬间的灵感，但结果往往让他们大失所望，他们发现：自己前进的道路上布满了泥潭和陷阱，一不小心，就会陷落进去。

已逝的劳德·诺斯克雷夫，最初只是一个靠微薄的周薪度日的穷人，但经过一番奋斗后，他成了大英帝国中最富有和最有影响力的报刊业巨头。下面这句援引自巴加斯的话被诺斯克雷夫尊奉为其成功最重要的因素：预见未来意味统治一切。

这句话也应成为你设计演讲时的座右铭。你应预想以怎样的开头才能别致新颖、抓住听众心灵，预想你的演说将会给大家以什么样的印象，而这印象往往是很难改变的。

关于这一方面的问题，自从亚里士多德时代便有许多书籍涉及，它们通常把演讲分为三个部分：开场、正文和结论。直到近年，演讲的开场部分还只是被大家当作随意的玩笑，那时的演讲者既是新闻传播者，同时也是供人娱乐者。也就是说，一百年前，演讲者在社区中的作用就如今天的报纸、杂志、无线电、电视、电话、电影一样。

但是，现在情况已发生了天翻地覆的变化：整个世界的联系已非常密切，各种发明创造也极大地加快了我们的生活节奏，这远远超过了自

伯沙撒王和尼布甲尼撒二世以来的任何时代。例如，我们已拥有了汽车、飞机、网络和电视等工具，这使我们可方便迅捷地到达世界各地或获得任何一个地方的信息。

因此，现在的演讲者必须紧紧跟上今天生活的快节奏，如果在演讲中要先来一段开场告白的话，那就一定不要拖沓，而要像路边的广告牌一样简洁。无论怎样，你应谨记现在的演讲听众已大异于前，他们的想法通常如此："噢，要进行演讲吗？那可以，请言简意赅，别浪费时间。"

开场切中要害，讲听众感兴趣的主题

在开始演讲时，要根据你的听众的兴趣确定要讲的内容，这是演讲开场的最佳方法之一。毫无疑问，这种做法必定会抓住听众的心灵。因为，只有让我们感兴趣的事情才能最深刻地影响我们自己。

这个道理是众所周知的常识，但是，真正做到这一点却是非同寻常的。例如，我曾听过一场关于"定期健康检查的必要性"的演讲。讲话者是怎样开始自己的演说的呢？他首先讲述了生命科学技术学院的历史，它是怎样运作的以及它提供何种服务。这简直是荒谬透顶！因为现场的听众对此毫无兴趣，他们只对自己关心的事情感兴趣！

所以，为什么忽视这一基本的事实呢？为什么不表明生命科学技术学院与大家的密切关系呢？作为演讲者你不妨这样来说："据人寿测算表你是否知晓自己能有多长的寿命呢？如保险业精算师计算的那样，人

的待活寿命是现在年龄与80岁之差的三分之二，比如说，你现在35岁，那么与80岁之差就是45岁，你的待活寿命就是45的三分之二，即30年。

“这段时间足够吗？当然不够，我们每个人都盼望着自己能多活几年。可是，生命测算表是根据数百万人的寿命情况测算的。

“我们也许希望自己是一个例外，而如果你能对自己的健康多加注意，这个愿望也可能会如愿以偿；但是，要达成这个愿望，你首先应进行定期进行健康检查……”

接着，如果我们再来详细解释为什么定期进行健康检查是必要的，那么听众就会对提供服务的机构感兴趣。因此，一开始就不带感情色彩地谈论这些机构是糟糕而致命的。

我们再举一个例子。

有一位学生做了一场关于保护森林资源迫切性的演讲。他以下文作为演说的开头：“作为美国人，我们应以自己的丰富资源而深感自豪。”接下来，他又叙说：“我们在无度地滥伐自己的森林。”非常遗憾，这个开头很是糟糕，因为它过于笼统和模糊了。它就像是一台机械的打印机，没有使听众感到滥伐森林对其生命攸关的影响，而实际上，这对于商业的影响却是实实在在的。

假如听众中有一位银行家，滥伐森林会影响到社会繁荣，从而就影响到了其银行经营。因此，为什么不以这样的说法作为开场呢：“我演讲的这个主题能影响到在座各位的生意，比如在座的阿波巴先生、索鲁先生。实际上，从某种意义上来说，它还会影响到我们的衣食住行，动摇整个社会的福利和昌盛。”

这是否夸大了保护森林资源的重要性呢？一点也不。这只是遵循了阿尔伯特·哈伯德的训谕而已："要把一幅画放大，然后再把要展示的东西以一种吸引人们注意的方法安排好。"

开场这么说，演讲就会没得说

"良好的开端，是成功的一半。"对于一场演讲来说，开场白的作用确实很大。当年，威尔逊总统在国会上发表演说，针对德国潜艇战发出最后通牒，只不过用了20个字，却成功地把人们的注意力吸引住了。这段话是："我有义务向诸位坦白，我国和德国的关系出现了一种全新的情况。"

如果把演讲比做飞行，那么开场则是飞机的起飞，所以开场的失败就相当于起飞没有成功——虽然有些不同，但是却一样很危险。虽然每一个演讲者都不希望自己精心准备的演讲被平庸的甚至是非常失败的开场白破坏，但并不是所有人都能避免这一点。

我们希望在开场的时候就能牢牢地抓住听众的注意力，建立和听众之间紧密的、和谐的关系，而不希望相反的情况发生。我们希望听众在听完我们的开场白后说："看来我应该认真地听下去。"如果你也希望这样，那么你需要避免下面这些导致你最终失败的开场白。

1．一开始就道歉

你是否听过有人用下列说法开讲："两个星期以前领导才告诉我要

我代表单位做这个讲话，在这之前我一点都不知道。后来我又要到某某地方出差，原来计划准备这篇讲话的时间也没有了。在回来的途中，我在火车上着了凉，所以我担心今天的发言一定讲不好！其实我这人不太会讲话，但是……”听众对这种方式的开场白会感到厌烦，他们会奇怪，发言人怎么不言归正传或干脆闭嘴。如果讲话人身体不适，就会对讲话质量有所影响，那么以生病为理由取消讲话是相当合理的。为了听众着想，发言也应该取消。

没有人希望一开始就听到不幸的消息，除非你一不小心碰倒了讲台或者按灭了演讲大厅的灯，否则你不需要道歉。

听众不希望听到你的借口或道歉，即使他们没有表现出来。你没有必要浪费听众的时间，要知道，他们原本是怀着很大的热情来听你的演讲的！

道歉是因为你内心的不安。不安是很自然的事情，但是你没有必要在一开始就讲出来。试想一下，当你兴致勃勃地倾听一位演说家的演讲时，他这么说：“很抱歉，我将只能简单地为大家讲几句，因为我的时间很紧。”你感觉到了吗？这明明就是表明了你是个以自我为中心的家伙。难道听众没有资格站在这里听你说话吗？

又或者很多人会这么说：“很抱歉大家看到的不是原来那个演讲者，而是我。”你认为这对听众有用吗？这无疑是对观众和自己情绪上的蹂躏。

2．对自己的讲话消极否定

大家先听一下这样的开场白：“我希望大家听我的演讲不至于是浪费时间，但是我的确没有准备充分……”

也许这样的表白是想获得听众的原谅，因为你“的确没有准备充分”。但是，这样的表白无疑是一种自杀式的开场，这样的开场会使你一无所获。因为你不但在自我否定，也在否定下面的听众。听众会从你的这句表白里读出这样的意思：他们一点都不重要。否则，你为什么不准备呢？

如果你的开场白是这种自我否定式的，那么我在这里引用吉普林的一首诗的第一句话：“继续下去，将会是毫无意义的。”因为，这就是这种开场白的后果。

3．刻意的幽默

将幽默作为开场白有点像是一个成功率极低的赌注。因为很多喜剧演员如此说：“去死很容易，但是要演好喜剧却很难。”是的，要制造幽默很困难，尤其是当需要这种幽默跟你的演讲有关的时候，用幽默的方式开头无疑是在给自己制造麻烦，结果常常会使你的演讲冷场。

但是有无数的演讲者都喜欢用幽默作为演讲的开场白，好像除了这个方法之外再没有其他的选择一样。表面上看起来好像很受听众欢迎，他似乎成功了，但是事实上却并非如此。因为听众就好像是在看一场滑稽剧一样，看完之后就忘记它的内容和表演者了。

4．高深专业的词汇

你想吓跑还是吓唬观众？否则，就不要在一开始的时候就用那些古怪、陌生的词语。因为这些无聊透顶的词汇会使听众的兴趣消失殆尽。虽然你很想显示你的学问丰富、高深莫测，但是运用这样的开场白还不如没有开场白。

5．陈词滥调

用千篇一律或者时髦的、低俗的话作为你的开场白会使听众失望和厌烦，因为这些句子简直让听众听得耳朵失去了灵敏性，对他们而言，完全失去了新意。你要尽量给听众新的感觉，做到这一点并不难，只是需要花点儿心思罢了。

6．区别对待听众

有些演讲者一开始总要特别提及那些坐在台下的重要人物，比如政府官员、学术权威，或者德高望重的人。我并不反对提到他们，但是千万不要让其他听众以为自己被轻视了。千万不要区别对待听众，否则你失去的将是大部分人对演讲的兴趣。你要告诉他们，他们全部都是重要人物。

7．你是被迫讲话的

每个人都会有这么一种共同认识：被迫做某件事情时，你一般做不好，或者本来可以做得更好却没有做好。但是，却有一些讲话者的确常常在一开始的时候就告诉听众他是被迫来发表这个讲话的。这样的开场白无疑让听众产生无谓的联想，比如你也许会谈点儿别的什么——你为什么是被迫的呢？更加重要的是，这句话表现出你很无奈、消极。在这种情况下，想让听众对你所说的东西感兴趣是十分困难的。

8．讲这个主题很艰难

这是自信心不足的表现，没有人喜欢倾听一位自信心不足的人唠叨。因为，这样会使人感觉从你的话中得不到他们想要的东西。所以千万不要这么说：“对这个主题我感到力不从心……”

这样的开场白会透露出你的胆怯，难道是你害怕你的讲话中有错误，会被权威笑话？既然你已经选择了这个主题，那么它就一定是你所熟悉的——除非你的演讲稿是别人替你准备的。如果听众认为你发表的只是你个人的意见，又怎么会介意你犯错误呢？

总之，开场白给人的印象是深刻的，有时甚至超过讲话的主体部分。如果你在当众讲话中有一个引人入胜的开头，那么，你就迈出了成功的第一步；如果你在开始的时候就平庸冗长，空话连篇，听众就会觉得乏味，从而影响他们的情绪，不能集中精力往下听。因此，当众讲话必须重视开头，精心构思和组织好开头语，力争先声夺人，一开始就把听众吸引住。

好奇害死猫，也能害死听众

下面是鲍威尔·希利在费城的贝思艺术俱乐部演讲的开头部分，你不妨看看这样的开场白是否能迅速激起你的兴趣：

八十二年前的这个时候，在伦敦有一本小册子问世了。时间证明，这是一本不朽的著作，它被许多人奉为“世界上最伟大的小册子”。在其出版的一段时间里，每当朋友们在斯特兰德街或普尔马尔相聚时，彼此之间总是互问：“你读了那本小册子了吗？”而回答总是：“是的，感谢上帝，我已读过了。”

这本书出版的当天，售出了一千余册，在随后的两个星期里，共售出了一万五千余册。从那以后，此书被重印了无数次，翻译成了数国语

言。

难道你不认为这是一个成功的开头吗？它是不是吸引住了你的注意力呢？我曾见到过那林中飞翔的小鸟好奇地打量着我；在高高的阿尔卑斯山山麓上，我结识了一位猎人，他通过趴在床单上以引起岩羚羊的好奇从而捕捉它。各种各样的动物都有好奇之心，比如狗、猫以至于人。

因此，在你开始演讲时便要激发听众的好奇之心，这样，你才能吸引他们的注意力。洛沃·托马斯关于劳伦斯上校在阿拉伯的经历往往以这样的方式开场：我认为劳伦斯上校是现代最具浪漫色彩和最感性的人物之一。

这样的开场有两大优点。首先，一位声名显赫的人物总有令人为之注目的价值。其次，这会激发人们的好奇心：“为什么最具浪漫色彩呢？”这个问题顺理成章，还有“为什么最感性呢？我以前从未听说过这一点啊——他都做过些什么呢？”

洛沃·托马斯关于劳伦斯的演讲往往以此为开端：

一天，当我走在耶路撒冷的克里斯汀大街上时，我遇到了一个身穿象征东方权贵者的华丽外衣的人，在其身侧，悬挂着一把弯曲的金剑，这种剑只有预言者穆罕默德的后代子孙才能佩带。但是，这个人从外表来看绝不是一个阿拉伯人，因为阿拉伯人的眼珠是黑色或棕色的，而他是蓝色的。

这段演说肯定激发了你的好奇心，不是吗？你会想听到更多的内容：这个人是谁？他为什么打扮成一个阿拉伯人的样子？他在干什么？他长得什么样？如果一位演讲学员以下面这个问题作为其演说的开场部分：

你知道在当今世界有十七个国家存在奴隶制吗？

那么，他不仅会激发听众的好奇之心，也会使他们感到震惊：奴隶制？今天？十七个国家？好似难以置信。哪些国家呢？它们分布在哪里呢？通过在演讲的开始部分设置一个结果，演讲者往往可以激发听众的好奇心，使他们急切地想知道事情的原因。例如，有位学员以下面这段引人注目的文字开始了他的演讲：

我们的立法机关中有一位议员在最近的立法会议中提出了一项立法草案，草案禁止在校舍附近两英里内的蝌蚪变成青蛙。

你会忍俊不禁：这位演讲者在开玩笑吧？这是多么荒唐啊？这项草案会被采纳并付诸实施吗？于是，这位演讲者进而给出了答案。

在《星期六晚间邮报》中有一篇冠名为《关于歹徒》的文章，它是这样开头的：

歹徒们是否是有组织的呢？通常情况下是这样的。那么，他们是如何组织起来的呢？

寥寥数语，文章的作者就清晰地向你讲述了他的主题是什么，告诉了你关于主题的一些内容，并且激发了你的好奇心：歹徒是如何组织起来的。因此，有一点我们十分肯定：每一位致力于公共演讲的学员必须认真研究杂志作者们所使用和马上激发起读者兴趣的技巧，这比研究演说集能让你获得更多的东西，从而指导你如何开始一场演讲。

用故事做引子，让听众沉迷下去

我们尤为喜爱演讲者讲述自己亲身经历的故事，罗塞尔·肯沃尔的那篇《钻石天地》演讲次数逾六千次之多，为他赚取了百万家产。那么，它作为一篇脍炙人口的演讲是如何开头的呢？

1870年，我们沿着底格里斯河进发。在巴格达，我们雇了一位向导，这样，他可帮助我们找到颇塞波利斯、尼尼微和巴比伦……

很明显，在开头演讲者并未直入主题，他在讲一个故事，正是这个故事吸引了听众们的注意力。这种演讲开场的方式几乎是万无一失的。随着故事的发生、发展，听众也在不断思考下一步会发生什么事情。

下面是两个开首句，分别节选于同一本《星期六晚间邮报》里的两个故事中。

（1）尖锐的枪声打破了沉寂。

（2）七月份的第一个星期，多佛市的蒙特危石旅馆发生了一件似小非小的事情。这引起了其经理高贝尔的极大好奇，因此，他向该旅馆的所有者斯代夫·法拉第以及其他几家法拉第旅馆通告了这一情况，这时，距斯代夫仲夏巡视只有几天的时间了。

请注意这些开头语是怎么发挥其作用的。它们总是引发下文，激起你的好奇，让你因急于知道更多的内容而继续阅读，使你想把一切弄个清清楚楚。如果你能运用“以故事开头”这种技巧，并能由此激起听众的好奇心理，那么，即使你是一位没有什么经验的演讲新手，也同样可以成功地开始一个演讲。

我们再来看下面这段文字，玛丽·E. 里奇蒙在纽约妇女选举社团的

年会上所做的演说，时间发生在立法禁止儿童婚姻之前的数天，你一定会对其欣赏不已，但你能否讲出其中的原因呢？

昨天，当火车驶过离这不远处的一个城市时，我回忆起了几年以前发生在那里的一桩婚姻。正因为今天我们国家里有许多草率和不幸的婚姻恰似那桩婚姻一样，所以，在今天的演讲中，请允许我先把那桩婚姻的细节介绍给大家。

几年以前的12月12日，在那座城市里有一个正在读高中的15岁女孩，她邂逅了一个附近大学读一年级的男孩。三天后，也就是在12月15日这一天，他们假称女孩已然18岁，免除了需要父母的同意才能建立家庭的条件，领取了结婚证。离开了城市婚姻登记处后，他们立即去了一位神父那里（那个女孩是一位天主教徒）。然而，这位神父巧妙地拒绝了他们举办婚礼的要求。经由这位神父，女孩的母亲获悉了这一切，她立即去寻找自己的女儿。然而，在找到之前，她的女儿已和那个男孩由法律宣布而结成了夫妻。但他们在一家宾馆里居住了两天两夜后，男孩便抛弃了女孩，从此，他们再也没有生活在一起。

依我个人的观点来看，我非常欣赏这种开头方式。它的第一句话非常好，先向大家说明要述说一个有趣的往事，这自然使大家急切地想知晓其细节，于是，大家安静下来听演讲者讲述这个人物故事。除了这一点外，后续的语言还显得非常自然，并不沾有一丝学究气，也不严肃而庄重——“昨天，当火车驶过离这不远处的一个城市时，我回忆起几年以前发生在那里的一桩婚姻。”这听上去多么自然、多么富有人性啊，就如一个人在向另一个人讲述一则有趣的故事一样。作为一位听众，总是乐意听到这些，而对于过于追求形式、刻意准备的演说，听众则会从内心给予排斥。毕竟，我们需要朴实的艺术。

第四章　声音有磁性，你的讲话才能悦耳动人

> 好听的声音如悦耳的歌声一样，让人百听不厌；而难听的声音就如噪音一样，让人厌烦。声音作为演讲的重要组成部分，它的好坏也是影响演讲成功的因素。带有磁性的声音，会让听众更加乐于听讲，也能对讲话起到很好的渲染作用。因此，试着改善你的声音，你的演讲也会因此而更出色。

音量适中，听众才会觉得耳朵舒服

在演讲中，音量的高低对讲话的效果同样有着很大的影响。如果讲话者的声音太小，像蚊子嗡嗡声，听众不仅无法听清所讲的内容，更会对讲话者产生极大的反感；如果讲话者的声音太大，像拖拉机的响声一样，那就变成了让人难以忍受的噪音，听众会恨不得马上逃离现场。因此，讲话时一定要控制住自己的音量。用适中的音量讲话，听众才会乐于接受。

有些人天生嗓音大，有些人天生嗓音小，这是毋庸置疑的现实。事实上，天生就有完美嗓音的人极少，即便是歌唱家和主持人，也需要进行后天的训练，才能让自己的声音听起来那么悦耳。这也说明，音量的控制是能够通过训练来达成的。因此，想要成为一名成功的演讲者，就要努力学习和掌握控制音量的方法。

假如你正在一个非常安静的地方学习或工作，那你肯定不希望耳机中传来嘈杂的音乐，于是你就将音乐换成舒缓而轻柔的类型；假如你身处一个十分嘈杂的环境中，想要听清耳机中传来的音乐，就一定会把音量调大一些。实际上，演讲也是这个道理。对于讲话者来说，要根据不同的场合、不同的环境条件适当调整自己的音量，这样才能适应听众的需求，受到听众的欢迎。

先说说如何根据不同的场合来控制音量。假如你是在一个能够容纳数百人的大会议室里讲话，因为空间比较大，你就要适当提高音量，这样才能保证在场的人都能清晰地听到你讲的内容；假如你只是在一个小房间里对着几个人讲话，那就没有必要提高音量，只要像平时聊天那样的音量讲话就可以了。

再讲讲如何根据环境条件来控制音量。假如你是在公开场合讲话，因为环境相对嘈杂一些，这时就需要提高音量，以免讲话的声音被噪音覆盖；假如你是在一个封闭的环境中讲话，环境相对安静一些，这时就不需要太高的音量，以免变成噪音，引起听众反感。

还得谈谈如何根据听众的情况来控制音量。假如听众非常安静，懂得配合，那么讲话的音量就可以适当放低；假如听众交头接耳、窃窃私语，那就要适当提高音量，要让你的声音进入每个听众的耳朵里。

总之，音量高低的控制并非易事，这需要讲话者在各种环境及场合中不断的实践和锤炼。只有经过一次次的打磨之后，才能深刻体会到场合、环境及听众给演讲者带来的影响。每一次演讲之后，都应该对现场的情况进行总结，分析、研究多高的音量才是最合适的，是最受听众喜欢的。经过长期的学习和总结之后，我们一定能够掌握一套属于自己的经验和规律，真正做到在演讲的过程中随时调整音量，从而使讲话达到最佳效果。

掌控语速，讲话也可以成为跳动的音符

要学会塑造自己的讲话风格，你最好注意一下说话的速度——这非常具有实用价值。你可以通过这样的方法：把你说的话录下来，也可以请朋友给你指出来，当然，如果能让专家来给你指导就更好了。不过，这些都是没有说话对象的练习，跟实际说话完全不同。一旦站在人们面前，你就要将自己的全部精力投入到讲话之中，以引起对方的共鸣。

你肯定希望自己能够给人留下干练、明快的印象，那么，你就必须掌握好说话的节奏，这就是说话节奏的魅力所在。影响说话节奏的因素主要有两个：讲话的快慢和说话内容的简繁。如果你说话太快，以至于某些词语模糊不清，他人就会听不懂你所说的东西，而节奏太慢又会表现出你过于拖沓、过于迟钝。在语言交流中，讲话的快慢程度会影响你向对方传达信息。速度太快就如同音调过高一样，会给人以紧张和焦虑的感觉。

你尝试着说出下面一句话：“今天我们要向大家介绍的就是我们公司的这款商品。”当你在说这句话的时候，你可以先用平缓略低的声音说到“公司的”这三个字为止，然后稍作停顿，热情地大声说出“这款商品！”利用这种技巧你一定能够收到意想不到的效果。

但是需要注意的一点是，如果你整篇说话或者大部分篇幅都刻意延缓某些词句的速度，以突出这些或另外一些内容（这根据你的音调来决定），反而会让人觉得非常厌烦，最终听众不堪忍受，如此便达不到你所预期的效果。

我们在说话中，需要明确这么一个说话的目的：社交语言要简洁、精练，并尽可能地承载更多和更有用的信息。这样才能使你的说话节奏明快，使听众觉得你果断、直接和对说话内容肯定。如果空话连篇、言之无物，你的说话节奏必然拖沓，并且似乎很犹豫，好像在回避什么东西似的。

知道了这一点，那么你就不难明白为什么有些人在表达自己观点的时候陈述得太多，而且持续的时间太长，结果遭到了彻底的失败。因此，为了使你说话不拖泥带水，你最好确保自己传递的信息简短、直接。为了达到这一点，你可以采用下面的方法来安排你需要表达的信息。

1．表达的信息要直接

你需要尽快地直达主题，让对方更为直接地了解你所要表达的意思。这样你所要表达的信息才会听起来更加清晰明了。但是很多人却总喜欢旁敲侧击，殊不知，这种做法容易分散对方的注意力。

2．用最简洁的词汇

对于你要陈述的重要观点，你需要记住这一点：词汇或句子越少越好。有这么一句老话可以很好地表达我的意思：“我问你几点钟，你不用告诉我表的工作原理。”

话虽如此，但是事实却并不是这样。明明用少数词句就可以表达清楚的观点，很多人却总是喜欢用过多的词句，甚至堆砌故事、人物、数字来说明他的主题——你需要避免过多的修饰，否则只会损害你的表达。

3．明确你的中心思想

你所说的话，也许存在多个主题，这样的结果是什么呢？这将使你和对方的精力都被分散。实际上，你要把一个主题讲得很透彻都十分困难，所以更不可能把每个主题都讲透。如果非得这样，那么每个主题你都只会浅尝辄止，因此跟对方讨论各种话题会影响你主要观点的表达。

此外，很多人喜欢注重细节的描述。这并没有错，但是你必须注意一个前提，即不能影响主题的表达。如果你把精力和时间都放在这些细节中，那么，你的信息重点就会不清晰。千万不要期待对方花费更多的努力、精力或时间来分析解读你的观点，大多数人都不愿意这么去做。所以，通过你的表达，让对方直接得到重要的信息，这才是最重要的。

说话有节奏，听众才听得尽兴

开过车的人都会发现，高速公路基本上不会是笔直的，而是有很多

的转弯。也许有人会有疑问：修那么多弯路不是更浪费路程和资金吗，为什么这样修？其实原因很简单，总是在笔直的公路上开车，司机的注意力就会下降，会慢慢放松警惕，甚至昏昏欲睡。这对驾车安全是一种极大的隐患。

这个道理同样适用于演讲。一场没有节奏变化的讲话，就像一杯白开水一样，让人觉得寡淡无味，听众难免会走神，甚至瞌睡。这样一来，讲话的效果就会大打折扣。节奏的变化对讲话究竟有多大的影响，看看下面这个小故事就能窥见一斑了。

一次，一位法国的悲剧大师到中国进行访问学习。在为他举办的欢迎晚宴上，现场的嘉宾都请他进行一场即兴表演。悲剧大师欣然应允，开始用法语进行表演。他说话的节奏非常低缓，而且表情悲伤。这让那些不懂法语的嘉宾竟也深受触动，都觉得他在讲述一个十分凄惨的故事；那些懂得法语的嘉宾则表现得十分诧异，深深为其折服。

大师讲完之后，很多人都流下了伤心的泪水，并急于知道大师究竟讲了怎样一个故事。最后，悲剧大师的翻译为大家揭开了谜底：悲剧大师只是在念菜单而已，并没有什么所谓的悲惨故事。这个结果令在场的嘉宾大为吃惊，很多人都不敢相信自己的耳朵。

在这场即兴表演中，悲剧大师说话的节奏对现场的嘉宾们产生了很大的影响。通过语言节奏的变化和悲伤的表情，大师营造出一种悲伤的氛围，令那些不懂法语的嘉宾实实在在地被“欺骗”了一把。他们不懂大师讲的是什么内容，只是被大师有节奏的语言感动了而已。

通常情况下，常见的语言节奏有如下几种。

1．高亢的节奏

这种节奏能够营造出威武雄壮的气势，产生极大的鼓动性。在叙述重大事件、宣传重要决定及讲述令人激动的事情时，可以使用这样的节奏。

2．低沉的节奏

这种节奏营造出的是低沉而庄严的氛围，语速较慢，气氛压抑。在一些郑重的场合讲话或是讲述具有悲剧色彩的事件中使用。

3．欢快的节奏

这种节奏比较常用，适合大众情感，听众比较容易接受。在日常交流、一般性的辩论中都可以使用。

4．凝重的节奏

这种节奏介于高亢和低沉之间，声音和语速都比较适中。这种节奏要求每个字都读得很重，表现出一字千钧的沉重感，常用于发表议论。

5．舒缓的节奏

这种节奏比较舒展、缓慢，营造出恬静、安闲的氛围。进行说明性的叙述及学术讨论时，可以使用这样的节奏。

6．紧张的节奏

这种节奏语速比较快，带有紧迫感，能令听众保持注意力并带有紧张感。在汇报重要情况或是必须立刻澄清某些事实时，使用这种节奏，讲话效果会比较好。

每种讲话的节奏都有其各自适用的场合，作为一名优秀的演讲者，

必须能够根据讲话的综合情况进行考量和选择。讲话的节奏是讲话的“节拍器”，只有正确运用它，才能达到讲话的效果和 目的。

用重音突出重点，让信息传递更清晰

汉字历史悠久、博大精深，不仅有同音不同字、多音字等，在语言表达上也有重音和轻音的分别。

相信很多人都有这样的经历：给别人写张字条或是发条短信，有时对方会误解自己的意思。这主要是因为文字本身是不带感情色彩的，只有当文字从口中说出时，才能更好地体现讲话者的意思。在演讲时，通过正确的重音表达，才能更好地传递自己的观点。如果重音混乱，听众就会产生错误理解，甚至完全背离讲话者本来的意思。

苏联戏剧家斯坦尼斯拉夫斯基说过：“重音就像人的食指，指示着节奏中或句子中最主要的词。”同样的一句话，当把重音放在不同的词语上时，就会传递出各自不同的意思。

李东坐火车到西藏去旅游。（强调是李东，而不是其他人）

李东坐火车到西藏去旅游。（强调乘坐的是火车，而不是其他交通工具）

李东坐火车到西藏去旅游。（强调目的地是西藏，而不是其他地方）

李东坐火车到西藏去旅游。（强调目的是去旅游，不是做其他事情）

从上面这个例子可以看出，在演讲时，我们将重音放在哪个词语上，意味着要强调的内容就是哪个词。然而，在实际运用的过程中，即便选定了重音，有时候也不一定能够把重点准确地表达出来。这就需要我们在平时多加积累，多加练习。

需要指出的是，所谓的重音，并不是简单地通过提高声音来进行强调。在演讲时，通过声音轻重、高低的变化，同样可以突出我们想要强调的重音。如“为了考上大学而奋斗”一句，除了“奋斗”外，其他字的读音都可以轻一些。

此外，通过声音的虚实变化，也能达到强调重音的目的。需要强调突出的重音用实声，其他部分则可以加入一些轻虚声。如说到“我强忍疼痛，微微笑了一下”一句，“疼痛”用实声，其余部分用轻虚声即可。

当然，无论怎样运用重音，首先需要保证的就是演讲的流畅性。千万不能让讲话断断续续，更不能为了加强重音而去刻意加强某些重音，否则只会适得其反，令听众听起来很不舒服，进而对演讲失去兴趣。

运用重音看似简单，实际上是一件很难的工作。想要恰当而准确地运用重音，一定要对文字和讲话有准确的理解。这就需要我们对讲话的内容进行深入的剖析，达到融会贯通的程度才行。

练习腹式呼吸，提升你的声音魅力

在我们自己讲话或是听别人讲话时，常常会发现这样一种情况：有些讲话者底气十足，声如洪钟，只用声音就能吸引很多听众；有些讲话者声音细小，即便用尽全力，声音依旧很小，就像嗓子里卡住了什么东西一样。

先不说这两类人讲话的内容是否具有吸引力，仅从音量上来说，前者就已经胜了后者一筹。想要在声音方面占据先机，运用腹式呼吸就是一个有效的方法。

通常情况下，人们常用的呼吸方式有两种：胸式呼吸和腹式呼吸。

对于大多数人来说，通常使用的都是胸式呼吸。与腹式呼吸相比，胸式呼吸仅仅需要胸部附近的肋骨运动即可，空气运行的距离较短，呼吸一次所需的时间也短，相对省力一些。但是，假如演讲或唱歌时用胸式呼吸来发音，喉外肌就很容易紧张，音域和声区都会受到影响，使得讲话者的声音变得低沉且不稳定。因此，在演讲的过程中，通常建议使用腹式呼吸法。

所谓的腹式呼吸法，并不是指用腹部进行呼吸，而是呼吸时感觉到腹部收紧，新鲜的空气被深深地吸到了腹中。腹式呼吸又有两种形式：顺呼吸和逆呼吸。在我们吸气时，腹肌稍稍扩张，空气缓缓进入腹部，呼气时腹肌则逐渐收紧，这就是顺呼吸；吸气时腹肌收紧，呼气时腹肌扩张，这就是逆呼吸。

运用腹式呼吸，呼吸比较深入，能够有效供给讲话者所需的气力，从而避免出现因底气不足而中断讲话的情况。这种呼吸方式和我们惯用的呼吸方式有很大不同，只有经过相应的练习之后才能掌握其技巧。

1．要以“鼻吸口呼”的方式呼吸

吸气时，因为鼻子的口径较小，更容易深呼吸，而且能够缓慢地吸入腹部深处；呼气时，由于呼出的都是废气，不能在体内停留太长时间，所以用口呼出，这样能够加快呼吸循环的速度。

2．练习的时间要有所保障

练习腹式呼吸时，一个呼吸循环的时间大约为12秒。计算方法是：吸气的过程需要3～5秒，中间屏息停顿1秒左右；呼气的过程同样需要3～5秒，呼气结束后，再屏息停顿1秒左右。按照这样的速度，每次要保证练习5分钟以上才行。

当然，这些练习时间只是大致的数据，由于每个人的体质和经验各不相同，所以在练习时可以根据自身条件进行适当的调整。总的原则只有一个：要尽力而为，但是不能超过自己的极限。只要每天进行一定的练习，不断提升腹式呼吸的能力，相信用不了多久你就能轻松自如地运用腹式呼吸，让自己变得底气十足、声音洪亮。再进行演讲时，就能拥有磁性十足的声音，让听众深深地喜欢上你。

修正音色，好嗓音是吸引听众的利器

每个人的嗓音条件不一样，音色也是千差万别。演讲时，假如你的嗓音非常尖锐，听众会觉得十分刺耳，很想捂住耳朵；假如你的嗓音非常沙哑，听众会觉得非常压抑，不愿意听下去；假如你的嗓音极低，听

众必须支起耳朵来听，很快他们就会觉得疲惫……大多数人的嗓音都不尽如人意，多多少少会有一些瑕疵，这些瑕疵不仅使自己的表达受阻，也会对个人形象造成负面的影响。

每个演讲者都希望拥有优美流畅的声音，为了让自己的声音听起来更加圆润丰满，就应该掌握一些修正音色的方法，尽量消除声音上的瑕疵。

1．尖音的修正

日常生活中，我们常常会听到尖厉的声音。尖音不仅非常刺耳，还会使女性显得尖酸刻薄，使男性显得缺少阳刚之气。为了修正尖音，可以参考以下几种方法。

（1）学习语音学。如果想彻底解决尖音的问题，就要从语音学方面入手，学会正确地发舌面音。通常情况下，舌面的硬腭前部是舌面音的发音部位。不过，由于舌面音不同，其发音方法也会有些差异。

（2）放松下巴。通常情况下，一个人的下巴越是紧张，发出尖厉的声音就越是明显。要修正尖音，说话的时候就须放松下巴，这样，舌头会非常自然地平放在嘴巴里，上下齿之间有一部分空隙，就不容易发出尖音了。

（3）保持语调平稳。有些人在日常沟通中很少发出尖音，可是一在众人面前演讲，常常会不知不觉地提高嗓音而发出尖音。对于这种情况，只要说话时尽量保持语调平稳就可以了。

2．厚重音色的修正

有些人说话非常含混，无论说什么，嘴里都像含着东西一样，以至

于别人根本听不清楚他在说什么。想要改善这种状况，就必须尽量张开自己的嘴巴，让声音顺畅地发出来。对于这种问题，可以通过朗诵诗歌、散文等方式加以修正。朗诵时要将语速放慢，尽量咬清每一个字。

3．低声说话的修正

有些人说话非常小声，如果把手指放在他的喉咙上，甚至感觉不到任何的颤动。小声说话时，很多音节根本就发不出来，听众也就无法听到，讲话就会变得毫无生气，令人厌倦。要改善这种状况，就要将自己的胸腔扩展开，使声音在口腔中产生共鸣。这样，声音就会变得响亮而有力。

4．语音单调的修正

一般情况下，声音是由12～20个音符的音节组成，可是有些人说话的音符构成十分简单，基本不会超过5个。这样的声音听起来十分单调，听众根本不会喜欢。如果存在这个问题，在平时讲话时可以尝试着多加入一些音符，让声音听起来灵动一些。

无论如何，想要让声音变得丰厚饱满，就要不断地进行刻苦练习。只有在平时多加注意，才能在演讲时呈现出良好的音色，为讲话注入更多灵动的色彩，让听众喜欢上你的声音，喜欢上你的讲话。

第五章　带点幽默感，好氛围是杜绝冷场的关键

> 幽默具有巨大的力量，这一点在很多方面都已经得到了验证。一个幽默的人，总是能够给人带来欢声笑语；一个幽默的人，也更能获得他人的喜爱。在演讲中，适当融入一些幽默的元素，不仅可以增添你的魅力，而且会给听众带来无与伦比的享受。懂得幽默，你的演讲就不会冷场，成功就近在咫尺。

幽默感，彰显你的个人魅力

林语堂曾经说过：“幽默是一种人生态度。”从某种意义上说，幽默已经成为人们生活中不可或缺的组成部分，对人们之间的交往起着十分重要的作用。

幽默是智慧的表现，是善意的传达，更是一种广阔的胸怀、高尚的境界。幽默能够推动人们迈上生活中一个又一个阶梯。

一个讲话风趣幽默的人，更能得到好人缘，受到听众的欢迎。在讲话中融入幽默，能使讲话变得更加富有哲理，能令听众更加乐意聆听，从而更好地达成讲话的目的。用幽默的方式赞扬某人，那人会十分开心地接受；用幽默的方式批评某人，那人也不会显得过于尴尬。让听众在欢笑中接受自己的种种观点，这是讲话者的能力，也能显现幽默的巨大魅力。

拥有了运用幽默的能力，也就掌握了展现魅力的钥匙。它会让讲话者周身闪耀着非同寻常的耀眼光芒，让听众不由自主地被这巨大的气场震慑，对讲话者产生由衷的敬佩和喜爱。

在运用幽默方面，美国前总统林肯就是一个颇具代表性的人物。

林肯具有十分出众的才能，但是他的长相不是很好。在林肯的竞选对手攻击他是两面派时，林肯就利用自己的相貌幽默了一番。

林肯驳斥道："假如我有另外一副面容，我怎么会以这样的相貌出现在大家面前呢？"

林肯用自嘲式的幽默回击了竞选对手，既表现了自己的自信，也体现了自己的大度。选民们深受触动，因此对林肯产生了更多的信任感。这为林肯赢得竞选的胜利打下了良好的基础。

在《现代汉语词典》上，"幽默"一词的定义是：有趣或可笑而意味深长。可见，幽默不仅仅有趣或可笑就行了，其关键在于意味深长。平庸或粗俗的玩笑只能令人发笑，并没有任何教育意义，这和幽默有着本质上的差别。

幽默是对讲话者知识储备的综合考量，需要讲话者具有丰富的知

识、深厚的文化积淀。可以说，幽默是一种高超的才能。从这个角度上说，讲话者只有拥有了一定的知识储备，才能审时度势、灵活自如、字字珠玑地运用幽默，才能借助幽默向听众传达自己的思想，让听众感受到讲话的巨大力量。

幽默能够给人带来喜悦和欢乐，能够以喜悦的方式让听众获得精神上的快感；幽默是一种特殊的能力，能够增进讲话者和听众之间的关系；幽默能产生巨大的力量，讲话者运用得越多，越能使讲话产生震撼人心的作用。

幽默不仅仅适用于社交场合，在家庭生活和朋友交往中也能起到重要作用。它能帮助大家在事业上取得更大的成就，也能为家庭生活增添一些情趣，还能让大家得到朋友更多的支持。

幽默是一种极大的智慧，一句幽默的话就能化解尴尬，缓和紧张的氛围。在讲话中多运用一些幽默，不仅能迅速打开讲话的局面，还能令听众心情愉悦，将他们迅速带入讲话的情境之中。

当然，幽默应该是一种发自内心的爱，而不是攻击、嘲讽或是伤害。如果用幽默来责备别人、蔑视别人，最终的结果就是伤害了双方的感情。这种幽默没有任何可取之处，只会令讲话者显得空洞而乏味。

真正的幽默要在庄严和风趣之间达到适当的平衡，而且要演讲者脱掉虚伪的外衣，远离肤浅的认知，以真诚的态度面对所有听众。这样的幽默才是拥有正能量的幽默，才能让讲话者完美而深刻地展现幽默的力量，在幽默中散发与众不同的个人魅力。

得体的幽默，瞬间俘获听众的好感

获得听众的好感是讲话成功的关键之一，而幽默是获得听众好感的最有效的方法。在一般情况下，人们都愿意与幽默的人交往。在严肃的讲话过程中加上幽默生动的语言，会让人觉得你热情亲切，场面也会变得轻松宜人，你也更加容易得到别人的青睐。

保罗·纽曼是美国著名的影星，他凭借精湛的演技与叛逆的形象，使自己成为好莱坞最受瞩目的男演员。

1982年，保罗·纽曼为了祝贺纽约布鲁克林大学新设电影系，特地访问该校，主持了新年电影《恶意的缺席》的试映会，并参加了学生的座谈。

突然，现场有一位学生愤愤不平地说："我从收音机上听到这个电影的广告，播音员说最后一场是拼死拼活的战争场面，可是实际上片尾非常和平，像这种虚假的广告实在是欺骗影迷的行为。"

这位学生的态度实在是不能用友善来形容，现场的气氛变得极为紧张。保罗·纽曼回答说："我完全不知道广播电台的广告内容。"顿了一下，他接着说："不过下次的片尾一定会出现激烈的射杀场面。镜头上出现的是，我用枪打死了那个播音员。"

他幽默的回答引起哄堂大笑，不但化解了紧张的气氛，还赢得了更多影迷的爱戴。

如果我们想在社交活动中给人留下一个良好的形象，就必须运用幽

默。一个幽默的你，会把别人吸入你的幽默磁场，大家在一起笑的时候，会让人觉得醇香扑鼻，隽永甜美。

幽默的好处可是数不胜数，但是，玩笑开得不好，幽默过了头则会适得其反，伤害感情，因此开玩笑要掌握好分寸，幽默要遵循得体原则。

1．内容高雅

幽默的内容取决于幽默者的思想情趣与文化修养。幽默内容粗俗或者不雅，虽有时也能博人一笑，但过后就会变得乏味。而内容健康、格调高雅的玩笑所产生的幽默，不仅能给对方启迪和精神享受，而且也是对自己美好形象的有力塑造。

2．态度友善

对人友善是做人的一个原则，也是幽默的一个标准。一般来讲，幽默的过程，是感情互相交流传递的过程，如果借着开玩笑对别人冷嘲热讽，发泄内心厌恶、不满的感情，那么这种玩笑就无法称得上幽默。

也许有些人不如你口齿伶俐，表面上你占到上风，但别人会认为你不会尊重他人，从而不愿与你交往。

3．区别对象

生活中每个人的身份、性格、心情不同，对玩笑的承受能力也不同。同样一个玩笑，能对甲开，不一定能对乙开，能对乙开，也不一定能对甲开。

一般来说，晚辈不宜同前辈开玩笑；下级不宜同上级开玩笑；男性

不宜同女性开玩笑。在同辈人之间开玩笑，则要掌握对方的性格特征与情绪信息。对方性格外向，能宽容忍耐，玩笑稍微过大也能得到谅解。对方性格内向，喜欢琢磨言外之意，开玩笑就应慎重。尽管对方平时生性开朗，假如恰好碰上不愉快或伤心之事，就不能随便与之开玩笑。相反，对方性格内向，但正好喜事临门，此时与他开个玩笑，幽默的氛围会一下突现出来，效果也会出乎意料的好。

4．分清场合

一次，美国总统里根在国会开会前，为了试试麦克风是否好使，张口便说："先生们请注意，五分钟之后，我们将对苏联进行轰炸。"一语既出众皆哗然。里根在不恰当的场合、时间里，开了一个极为荒唐的玩笑。为此，苏联政府提出了强烈抗议。

总的来说，幽默要注意场合，在庄重严肃的场合不宜开玩笑。

幽默的话语是缓解尬场的一剂良药

无论是处在风云多变的国际外交舞台，还是处在瞬息万变的经济谈判场合，只要我们能运用一些幽默生动的语言，往往会收到出奇制胜的效果，令对手大为叹服。

里根就任总统后第一次对加拿大访问期间，遇到了反美示威游行，示威人群不时地打断这位总统的讲话。这时，里根面带笑容地对陪同他的加拿大总理皮埃尔·特鲁多说："这种事在美国时有发生。我想这些人

一定是特意从美国来到贵国的，他们想使我有一种宾至如归的感觉。”紧皱双眉的特鲁多顿时眉开眼笑了。

里根以幽默的语言，免去双方陷入尴尬的境地，为特鲁多消除了烦恼，让彼此的交流又恢复了和谐的气氛。

幽默是良好的修养，是充满魅力的语言，可以让你在各种社交场合中更受他人欢迎。幽默的语言可以缓和紧张的气氛，避免许多不必要的冲突。

炎炎烈日下，一辆载满乘客的公交车正在路上行驶。车内，一个年轻人在喝冷饮时一不小心将饮料溅到了旁边男士的脸上。

一下子大家认为争吵将马上开始。被饮料溅到的那位男士的女友，一边掏出手帕给他擦脸，一边狠狠地瞪着那个喝饮料的人。不料，男士却笑着对女友说：“你等一下，先别擦，他还没有喝完，一会儿可能还会溅过来。”

他的话很幽默，旁边的人听了都笑出声来。那位惹祸的年轻人也尴尬地笑了起来，并再三道歉。

幽默的力量不容小觑，一些小幽默、一则小故事、一段小品文、一句警句或妙语，往往可以扭转乾坤，让人心甘情愿地去做原本不想做的事情，接受原本不想接受的东西。而当我们自身用轻松的态度看自己，用严肃的态度来面对人生的时候，我们也就肯定了自己存在的价值！

善用修辞，增强幽默的力量

说起常用的修辞手法，相信大多数人都能举出几个例子来，如比喻、拟人、夸张、排比、象征、双关、类比等。下面就简单分析几种常见的修辞手法是如何展现幽默的魅力的。

1．夸张的修辞手法

夸张是指为了启发听者或读者的想象力和加强所说的话的力量，用夸大的词句来形容事物的修辞手法。

随着乌克兰事件的发酵，欧美持续加强对俄罗斯的制裁，这使得俄罗斯的物价不断上涨，卢布不断贬值。对此，俄罗斯人抨击道：

“朋友们，大家都知道，最近一段时间，当大家站在超市的肉食柜台前，肯定会发现，吃钞票比吃牛肉便宜多了。大家还记得曾经我们认为没有任何一种东西能够替代卢布吗？但是现在，因为那些外国人，卢布真的几乎代替不了什么了！”

在这段言论中，讲话者用夸张的手法阐述了卢布的贬值，表现出对“那些外国人”的调侃态度。借助夸张的修辞手法，在幽默中表达观点，令人感觉轻松而乐于接受。

2．比喻的修辞手法

比喻是指用跟甲事物有相似点的乙事物来描写或说明甲事物，以便表达得更加生动鲜明的修辞手法。

新东方教育集团董事长俞敏洪曾经说过：“学英语好比学鸟叫。你在树林里学鸟叫，当有四只鸟落在你肩上时，说明你过了英语四级；当

有六只鸟落在你肩上时，说明你过了英语六级；当有许多鸟落在你肩上时，说明你成了鸟人。”

俞敏洪将学习英语比喻成学鸟叫，能与你沟通的“鸟”越多，说明你的英语水平越高，一旦成了“鸟人”，就能毫无障碍地用英语与别人交流了。通过这个生动的比喻，俞敏洪既表现出自己的幽默细胞，也展现出幽默的巨大力量。

3．拟人的修辞手法

拟人是指将事物人格化，为事物赋予人的性格等，使事物变得富有生气。

五代十国时期，吴国有一个名叫申渐高的人，他生性诙谐幽默，善于吹笛子。有一年，全国遭受大旱，颗粒无收，老百姓生活窘迫，但是还被要求按时交税。为此，申渐高非常焦虑。

一天，皇帝在御花园举办宴会，申渐高则在宴会上表演才艺。突然，京城近郊下起雨来。皇帝感觉非常纳闷：“京城近郊都下雨了，京城怎么不下雨呢？”听到这话，申渐高大声说道：“也许是因为雨也怕交税吧！”听了申渐高的话，皇帝情不自禁地笑了起来，于是下令免除了人民的苛捐杂税。

申渐高运用拟人的修辞手法，赋予了雨水人类的思想。通过这种方式，皇帝非常开心地接受了申渐高的建议，体现了幽默的力量。

4．双关的修辞手法

双关是指用词造句时表面上是一个意思，而暗中隐藏着另外一个意思。

有一次，国画大师张大千参加了他的弟子为他举行的送行宴会，受邀前来的都是各界名流。大家入座之后，都显得有些拘束。

鉴于这种情况，张大千率先起身，端起酒杯来到了京剧大师梅兰芳的面前，说：“梅先生，您是个君子，我不过是个小人，这杯酒我先敬您！”说完一饮而尽。

在座的宾客都很惊讶，梅兰芳也无法理解张大千的话是什么意思，于是问道：“这话什么意思？”

张大千笑着答道：“您是唱戏的，动口，您当然就是君子啦；我是画画的，动手，我不就是小人嘛！”

听完张大千的话后，所有的宾客都笑了起来。由于这个小小的插曲，宴会的氛围立刻变得轻松起来。

张大千关于“君子”和“小人”的论述源自“君子动口不动手，小人动手不动口”这句俗语，借用其词，未用其意，从中可见张大千深厚的知识底蕴和幽默的性格特征。

演讲中用修辞手法来表现幽默，能让听众更加容易接受。尤其在一些篇幅较长或是比较难懂的演讲中，适当运用一些修辞手法，不仅能帮助听众理解讲话的内容，更能让听众感受到快乐。这样一来，听众会更加乐于听讲，也会对讲话者产生更多的好感。

不过修辞手法多种多样，在运用的时候，应当进行筛选。选择一种最适合的手法，能更加全面而完美地展现幽默的魅力，增加讲话的吸引力。

成为幽默高手的N种方法

前文提到的张大千与梅兰芳的故事中，张大千的话听上去好像是自贬，然而“醉翁之意不在酒”，实则既表现了其豁达的胸怀和幽默的口才，又营造了欢乐祥和的聚会气氛。

幽默给人以从容不迫的气度。讲话者不必为自己的言语贫乏而烦恼，掌握下列幽默方法，你也可以成为幽默专家。

1．制造悬念

当你叙述某件趣事的时候，不要急于显示结果，应当沉住气，要以独具特色的语气和带有戏剧性的情节显示幽默的力量，在最关键的一句话说出之前，应当给听众造成一种悬念。假如你迫不及待地把结果讲出来，或是通过表情与动作的变化显示出来，幽默便失去效力，只能让人扫兴。

2．谐音误解

这种技巧是指对某些具有同音或近音的汉字进行误解。

小品《昨天 今天 明天》中有这样一句经典台词：“秋波就是秋天的菠菜。”

这里，就是利用了“波”和“菠”具有相同的读音，运用谐音而产生了极大的幽默效果。

3．自相矛盾

这种技巧就是通过前后矛盾的话语或行为来表现幽默。

有一次，美国国会通过了一项极为荒谬的法案。马克·吐温对此十分气愤，于是在报纸上登了一条告示：“国会议员中有一半是混蛋！”

告示登出之后，很多国会议员向马克·吐温表示抗议，让他第二天修改告示。于是，在第二天的报纸上出现了这样一条告示：“国会议员中有一半不是混蛋！”

前后两个告示看似相互矛盾，实则更加强烈地表达了马克·吐温的气愤之情，从中也体现出马克·吐温极强的幽默感，让人顿生笑意。

4．正话反说

这种技巧是指讲话者刻意用某些话语来表达与本意相反的意思。

柳波的烟瘾很大，家人都为他的健康状况感到担忧。柳波也很想戒烟，可是一直没能成功，经过几番努力之后，他有些灰心丧气，打算放弃戒烟。

一天，柳波去朋友家拜访，希望朋友给他一些建议。进屋刚坐下，柳波就自然而然地拿出烟来，准备点上。看到这种情况，朋友立刻说道：

“你知道吗，柳波？我听人说抽烟有不少好处呢！”

“是吗？说来听听！”柳波的眼睛中充满了期待。

“第一个好处是省衣服，抽烟的人身上烟味那么大，几天不换衣服

也不怕被人闻见汗臭味；第二个好处是防蚊虫，烟味那么冲，把蚊虫都给熏晕了，它们都得躲得远远的；第三个好处，也是最大的好处，那就是能防小偷。你想啊，有些抽烟的人经常是不分昼夜地咳嗽，小偷以为他没睡呢，还怎么敢偷东西呢？”说完，朋友哈哈大笑起来。

听了朋友的这番话，柳波感觉非常羞愧，他不好意思地放下手中的烟，暗暗发誓一定要把烟戒掉。

朋友没有直接劝诫柳波，而是用正话反说的方式，借助幽默的语言给柳波上了一课。这样一来，柳波不但不会尴尬或反感，反而会以一种开朗的心态接受朋友的建议。

5．利用身体态势

当你说笑话时，每一次停顿，每一种特殊的语调，每一个相应的表情、手势和身体姿态，都应当有助于幽默力量的发挥，使他们成为幽默的标点。重要的词语应加以强调，利用重音和停顿等以声传意的技巧来促进听众的思考，加深听众的印象。

6．幽默要合时宜

不管你肚子里堆满了多少可乐的笑话和俏皮的语言，你都不能为了体现你的幽默之处，而不加选择的一个劲儿地倒出来。语言的滑稽风趣，一定要根据具体对象、具体情况和具体语境来加以运用，而不能使说出的话不合时宜。否则，不但收不到谈话所应有的效果，反而会招来麻烦，甚至会伤害对方的感情，引起事端。

因此，如果你现在有一个笑话，不管它有多么风趣，但是，如果它有可能会触及对方的某些隐痛或缺陷，那么，你还是做一下努力，把它

咽到肚子里去，不说出为好。

7．不要幽默过了头

有些人在做说服别人的工作时，运用幽默过多，常常是笑话接笑话，连篇累牍，就像连珠炮一样。这样一来，谈话内容往往会脱离主题，难以实现说服别人的目的。对方听起来，也会感到云山雾罩，不知道你究竟要说什么，甚至认为你在向他展示幽默才能。

8．不要未言先笑

最不受欢迎的幽默，就是在讲什么笑话之前和讲的过程中，或是刚讲时，自己就先大笑起来。自己先笑，只能把幽默给吞没了。最好的幽默方式是让听众笑，自己不笑或微笑。这就是说你要采取“一本正经”的表情和“引入圈套”的手法，才是发挥幽默力量的正确途径。

9．妙语结尾

在每次讲话结束的时候，最好能激发全体听众发自内心的笑容。你不妨试一试，用风趣的口吻讲一个小故事或说一两句俏皮话、双关语或是幽默的祝愿词，这些都是很妙的结尾。总之，你要设法在听众的笑声中说“再见”，让你的听众面带笑容和满意之情离开会场。

上述幽默技巧只是幽默方式的一部分而已，还有自嘲、歪曲事实等很多种方式的幽默，都可以在演讲中加以运用。掌握一些常用的幽默方式，能为演讲增添很多魅力，达到吸引听众注意力的目的，讲话的效果也会变得更好。

第六章　敢于脱稿演讲，和听众说说心里话

> 很多人都想随心所欲地表达自己的观点，可是当站在大家面前时又会不知所措。其实，从某种意义上说，脱稿讲话不仅是一种令人称羡的技能，更是一门颇具内涵的艺术。如果你能够做到脱稿讲话，往往会受到大家的赞赏和崇敬。那么，如何做到脱稿讲话呢？找到症结所在，脱稿就不再是遥不可及的梦。

扔掉讲稿，来一次热情澎湃的演讲

当一个人拿着讲稿走上讲台时，听众的第一反应会是什么呢？仔细琢磨一下，“这个人讲话很无聊”“这个人没水平”之类的贬性意见会占很大的比例。有了这样的第一印象，听众就很难对讲话的内容提起兴趣，自然也就不会对讲话者做出积极的反馈，双方之间的交流效果也会受到很大影响。

听众会产生不好的第一印象，这并不奇怪。因为很多拿着讲稿的讲

话者，走上讲台之后只会低头念稿，完全沉浸在自己的世界里，根本就不注意听众的反应，也不与听众进行思想交流。面对一个只会念稿的“机器人”，谁又有听讲的心情呢？

要知道，讲话的一个极大功用便是交流。通过语言的交流，人们可以共享资源，可以传递信息。如果只是讲话者在前面讲，而听众没有任何的回应和反馈，那讲话的意义必然大打折扣。为了与听众更好地沟通，得到更好的交流效果，讲话者完全可以试着将讲稿扔掉，进行一场热情澎湃的脱稿讲话。

在足球决赛开始之前，主教练在球员们面前进行了一次讲话：

伙计们，我们马上就要走上球场了，为了冠军的荣誉和对手尽力一搏，你们想不想赢？（球员们答：“想赢！”）

从小组赛开始，我们就不被看好，但是我们一场一场地拼了下来。八分之一决赛，四分之一决赛，半决赛，我们始终不被看好，可是我们用场上的表现证明了自己的实力。如今，决赛在即，依然有很多人认为我们能进决赛是因为运气好，在决赛中会被对手狂踩。这种说法让我很不服气，你们觉得呢？（球员们答：“不服！”）

我认为我们是有实力的，我们能够战胜任何一个对手。只要我们有足够的勇气、足够的信心，就一定能获得最终的胜利！（稍稍停顿了一下）我们的对手确实很强大，但是他们也不是无懈可击的，他们的战术和需要关注的球员，我已经在准备会上讲过了。希望大家提高警惕，以最好的精神面貌和战术素养来迎接这场比赛。大家有没有信心？（球员们答：“有！”）大声回答我！有没有信心？（球员们答：“有！”）

好了，让我们走上球场，用实际行动向那些看低我们的人证明：我

们配得上这个冠军！最后的冠军一定是属于我们的！加油！（球员们一起高喊："加油！"）

在这段简短的讲话中，主教练通过提问带动并激发球员的情绪，让所有人都激情澎湃，更好地团结起来。面对强大的对手和不被看好的局面，首先要有必胜的信念和强大的自信心作为支撑，这样才能更好地发挥水平，争取最好的结果。从整体来看，虽然主教练和球员们的交流非常简单，但是已经很好地达到了讲话的目的。试想一下，如果主教练手中拿着讲稿，对着队员们进行长篇大论的演讲，效果能有这么好吗？

脱稿讲话的时候，讲话者不会因为看稿子而分散注意力，也就有了更多的精力和时间来和听众进行交流。这样，不仅增加了听众的积极性和主动性，也为讲话者拓展了讲话的话题和空间。话题多了，交流的内容自然就会变得多起来。经过这样的良性循环，便能达成交流的目的。脱稿讲话的优点显露无遗。

另外，不拿讲稿走上讲台，会给讲话者某种心理暗示，增加讲话者的自信心，如此一来，讲话者就会更加从容、镇定，更能随心所欲地与听众进行交流，提高交流的整体效果。

总之，无论是脱稿讲话者给听众的外部感受，还是讲话者自己内心的感受，脱稿讲话都对讲话者和听众的交流有益无害，是一种十分有效的讲话方式。

自信，成就魅力脱稿演讲的必备素质

在生活中，有很多人都渴望可以脱稿讲话，都希望能够站在讲台中央，成为最受瞩目的焦点。但是出于一些原因，很多人对脱稿讲话充满了恐惧感，甚至连尝试脱稿讲话的勇气都没有。这就使得脱稿讲话几乎成为一种可望而不可即的奢望。

实际上，在准备进行公开场合的脱稿讲话时，每个人都会或多或少地产生一些不利于讲话的情绪。这些情绪对讲话者所造成的种种影响，很多人都深有体会。实际上，无论不良的情绪是紧张还是恐惧，其基本根源都在于对自己的不自信。

面对台下众多的听众，几乎每个讲话者心中都会产生种种顾虑："如果今天没讲好，大家会不会看不起我？""假如我忘词了，大家一定会笑话我的吧。""要是讲不好，那可真是太丢人了。""那两个人在窃窃私语，是不是我哪里说错了？"讲话者心里会产生这些顾虑，与讲话者所处的环境及其心理状态有直接关系，属于正常的心理反应。但是，讲话者并不能因为不良情绪的出现或是那些所谓的顾虑就闭口不言或拒绝去做任何的尝试和练习。

古希腊演说家德摩斯梯尼在少年时期有中度的口吃，他的发声器官也发生了某些病变，声音听起来非常嘶哑，这让他说话的时候稍稍有些气短，而且他还有耸肩的毛病。尽管身体条件如此不好，但他的梦想却是成为一名演说家。

在大多数人眼里，这简直是痴人说梦，根本没有实现的可能。面对众人的质疑和奚落，德摩斯梯尼并没有失去信心，更没有放弃自己的梦想，他以常人难以想象的毅力，付出了巨大的努力，每天都进行万分刻苦的练习。

他阅读了很多书籍，积累下丰富的知识，为演说打下了坚实的基础。同时，他谦虚地向著名的演说家求教，向他们学习正确的发声方法及演讲的技巧。

为了锻炼自己的嗓音，德摩斯梯尼对着大海大声说，对着大山用力喊；为了矫正口吃的毛病，他嘴里含着小石头朗诵；为了增加气息，他一边爬山一边吟诗；为了改掉耸肩的毛病，他每次练习演讲的时候都在肩膀上方挂两把锋利的剑；为了节约时间，进行更多的练习，他剃了一个阴阳头，减少出门的次数；为了克服身上的种种缺点，他在家里装了一面很大的镜子，常常对着镜子练习演讲。

经过很多年坚持不懈的努力之后，德摩斯梯尼终于成了一个才华横溢的演说家，一位颇受尊重的著名人物。他用实际行动改变了最初给人留下的印象，不仅获得了难以想象的巨大成就，也成为人生的大赢家。

从德摩斯梯尼身上可以看出，脱稿讲话并不像某些人想象的那么深奥和难以掌握，只要相信自己，敢于不断尝试，勇敢面对失败，经过一次次的努力、实践、总结之后，任何人都有成功的可能。

在初始阶段，我们可以先对着镜子练习；在发音、动作基本没有问题之后，便可以在自己的家人或朋友面前进行实践，逐渐提高脱稿讲话的能力和水平；经过一段时间的锻炼，克服了心理的不利情绪之后，就可以走上更大的舞台，充分展现自己的脱稿讲话能力，并最终变成一个充满魅力的脱稿讲话者。

在循序渐进的练习过程中，随着经验、知识、临场应变能力等方面的逐步提升，讲话者的自信心会变得越来越足，脱稿讲话的综合能力也会变得越来越强。最终，脱稿讲话会变成一件轻而易举的事情，讲话者

的魅力也会得到很大程度的提升。

总之，无论讲话者的自身条件如何，只要敢于脱离讲稿，敢于进行尝试，这本身就是一种自信的表现。敢于进行脱稿讲话的人，必定是自信的人，也必然会成为受欢迎的人。只要迈出脱稿这一步，成功的脱稿讲话便近在眼前。

有学识，你才能侃侃而谈

脱稿讲话是对一个人综合素质的检验，除了心理、技巧、能力等方面的准备之外，知识储备也是一个十分重要的组成部分。不过，相较心理和技巧而言，知识的积累是一个更加漫长的过程。

如果想让自己的讲话精彩绝伦，那就必须在讲话中融入一些真材实料，让听众切实从讲话中得到益处才行。可以说，古今中外的演说大家，个个都学富五车、文化底蕴深厚。他们在讲话的过程中引经据典、旁征博引，令听众深陷其中而无法自拔，这样的讲话怎么会不受欢迎？

能在讲话中融入精彩绝伦的故事，能够做到妙语连珠、字字珠玑，并非因为演说大家们都具有超人的天赋，而是因为他们博览群书、刻苦学习，所以积累下了丰富的知识，从而为演讲奠定了坚实的知识基础。

俄罗斯政治家梅德韦杰夫到中国进行访问时，曾经在北京大学进行了精彩的演讲。在演讲的过程中，他多次引用中国传统文化名句，以此来证明自己的观点。比如，他说：“中国有句古话，‘长江后浪推前浪，

世上新人换旧人’。高等学府培养出一代代的学者和思想家，他们肩负着在科学、经济、政治、文化等领域创造新成就的责任……”

在这次演讲中，梅德韦杰夫还引用了《论语》中的“学而时习之，不亦说乎”以及老子说的“使我介然有知，行于大道，唯施是畏”等文化名句。他能够巧妙而准确地引经据典，不仅表现出他对中国传统文化深深的喜爱，更传达出愿与中国人民友好相处的美好愿望，令现场响起了经久不息的掌声。

梅德韦杰夫的脱稿讲话可谓精彩绝伦，给听众留下了极为深刻的印象。他敢于脱稿，能够脱稿，说明他对自己的知识储备信心十足，他相信自己可以凭借丰富的知识赢得听众的喝彩。

在准备脱稿讲话时，渊博的知识能为讲话者提供更多的话题。假如讲话者能够掌握各个方面的知识，无论谈到什么话题都能对答如流，那么听众无疑会从心底佩服讲话者的知识渊博，讲话者的形象也会变得光辉起来。

只有知识渊博的人，才能在讲话中运用各种方式来诠释语言的魅力；只有知识渊博的人，才能对事物蕴含的道理有更加深刻的认知；只有知识渊博的人，才能更加准确、得体地表达自己所要传播的信息。想要进行一场精彩的脱稿讲话，就应该努力学习各方面的知识，让自己变成一个见多识广的全才。

知识的积累，源于生活的各个方面。其中，读书是最常见的方式之一。俗话说：“熟读唐诗三百首，不会作诗也会吟。”经过长期的阅读和积累之后，书中的知识会融入读者的智慧之中，使得读者的思路更加开阔。到了一定程度，只要谈及相关的话题，讲话者头脑中的知识就会像

播放电影一样不断地浮现出来。这样一来，即便没有讲稿，他也能滔滔不绝地讲下去。

除了读书之外，社会也是我们学习的大课堂，各种各样的人和事，都值得我们细细品味、思考，进而总结经验教训。通过一次次的锻炼和学习，我们才能逐渐积淀出更加有用的知识和经验。

总之，脱稿讲话需要渊博的知识作为强力支撑，这样才能呈现出更加耀眼的光芒。反过来说，那些能够进行脱稿讲话的人，其知识储备必然是令人刮目相看的。

把握好节奏，别让脱稿成为“拖”稿

日常生活中，我们都有这样的经历：在讲话的时候，越是想把话说快、说清楚，反而越是说得一塌糊涂、词不达意。更奇怪的是，越是讲到我们熟悉的内容，越可能出现这种情况。

原因其实很简单，是我们心态的变化在作怪。

面对比较熟悉的内容时，我们感觉讲话的难度不大，于是想要尽快讲完，一来能够表现自己的熟练程度，二来能够节约时间。殊不知，这细微的思想变化打乱了之前的讲话节奏，大脑和嘴出现了步调不一致的情况。因此，大脑出现了短暂的混乱，表达方式也受到了影响。

在一次年终总结会上，张磊坐在台下，边听同事们发言，边练习自己的讲话。随着会议的不断深入，代表们的发言也变得越发精彩。这

时，坐在台下的张磊开始着急起来，他觉得同事们的发言都流利而顺畅，相比之下，自己的语速似乎有些慢了。

终于轮到张磊上台讲话了，他快步走上讲台，开始以比练习时要快的语速发言。然而，仅仅几句之后，张磊讲话的节奏就有些失控了，他的思维有些混乱，很多内容和自己练习时有了不少出入。

张磊突然意识到，如果按照这样的速度讲下去，自己恐怕都没法完整地把话讲完。于是，他稍稍放慢了语速，重回自己练习时的语速。

找到熟悉的节奏之后，张磊变得轻松自如起来，语速虽然不如之前那样快，但是整个讲话过程把控得非常完美，最终在掌声中结束了自己的发言。

为了追求速度，张磊打乱了自己原有的节奏，使得讲话脱离了预定的框架，超出了自己的控制范围。值得庆幸的是，他及时进行了调整，终于找回了习惯的节奏，让讲话获得了成功。

在实际讲话中，一旦你觉得讲话的节奏受到了影响，必须及时进行调整。只有在自己熟悉的节奏中，才能更好地发挥水平，获得更好的讲话效果。

如果出现节奏混乱的情况，一定要稳住心态，不慌不忙。一旦自乱阵脚，就会出现更大的纰漏和问题。你可以试着调整呼吸，使心态放松下来；或是和听众进行一些互动，借助交流的间隙找回节奏；也可以直接向听众说明情况，暂停讲话来重新调整。

所有的补救措施都是为了讲话能够更加顺利和精彩，这是讲话者和听众的共同期待。所以，即便出现需要暂停的情况，也没有什么大不了

的。毕竟能够站在台上脱稿讲话，就已经很受大家的赞赏和尊重了。

总之，节奏乱了并不可怕，保持镇定，就一定可以调整过来。只要自己不去刻意求快，不打乱自己的节奏就好了。

第七章　　即兴发言，用激情和智慧征服听众的心

> 即兴发言与脱稿演讲不一样，它是在没有准备的情况下进行的，需要具备快速的反应、语言组织能力等。生活中，很多时候我们都会面临即兴发言，比如会议发言，讨论意见等。如何才能在没有准备的情况下，让自己的发言深受听众的认可和喜爱呢。不妨来学习一下本章有关的技巧吧，相信对你会有一定的帮助。

即兴发言的3种讲话形式

当众即兴讲话作为一个紧张而又复杂的语言表达过程，要想很好地掌握，是非常困难的。它与一个人的思想、思维、生活、阅历、知识、口才等诸多因素有直接关系。但是，即兴讲话作为领导工作中经常使用的一种讲话形式，并不是高深莫测无法掌握的，其实也有一定的技巧和规律。只要认真学习，勤奋锻炼，当众即兴讲话的水平肯定会有较大提高。当众即兴讲话的形式大致有以下几种。

1．表现式当众即兴讲话

表现式讲话，是指讲话者通过讲话来展示个人才华，表达个人意愿，谋求实现个人理想和抱负的讲话，是向听众推销自我，以得到听众赞赏和认同的讲话。表现式当众即兴讲话应注意以下几点。

第一，开篇要新颖别致。良好的开篇是当众即兴讲话成功的重要前提。开篇应以新颖引人为宜。讲话新颖别致，才能吸引人、打动人，才能收到受人瞩目的效果。

第二，自我介绍要有针对性。当众即兴讲话的目的在于使听众对讲话者有充分的了解和认识，从而鉴别讲话者是否胜任该岗位。因此，讲话者须自我介绍学历、经历、政治素质、业务能力，引导听众自然而然地推论出此岗位非讲话者莫属的结论来。

讲话中，凡是相关的学历、经历、能力及个性特征都要介绍，而且要言之有物，最好以曾经获得的殊荣、奖励等加以证明。

第三，目标要有感召力。工作目标与措施是表现当众即兴讲话的重要内容，是获得听众的信任和支持的重要前提。讲话者必须围绕听众关注的热点、难点，提出明确的工作目标和切实可行的措施，力求达到客观性、可行性和先进性的统一，做到言必出，行必果，目标高低适度，措施科学适宜，以增强当众讲话的感召力和聚合力。

例如，在一位工会主席竞聘者的工作目标和措施中有一条是：“把工会办成真正的职工之家，做到每周放映一场电影，举办一次舞会，丰富职工的业余文化生活；主要节日发放鸡龟肉蛋等农副产品，丰富职工的菜篮子，使全体职工的生活欢乐、富足、祥和。”

如此看得见，摸得着，极富诱惑力的美好前景的描述，识民意，顺民心，拥戴者自然就多。

第四，表述要富有幽默感。在作当众即兴讲话时，适时融入幽默的语句，易于赢得观众的欢笑与好感；诙谐的真话笑说，比庄重严肃的表白更容易深入人心。

例如，巧借名字尽情发挥，假如你的名字叫张三，你就可以这样说："我将继续发扬张三一不怕苦，二不怕死的精神，努力工作，并祝大家身体健康，祝张三竞聘成功！"这句即兴讲话不但含蓄，而且极具幽默感，自然而然地拉到了选票。

第五，缺点要点到为止。讲话中主要是展示自身优势，从而赢得人们的信任和支持。如果缺点毛病介绍过多过细，无形中就损害了讲话者在听众心中的形象。因此，在当众讲话时，缺点要点到为止。

例如，一位竞聘处长的讲话者自述了自己的优势之后言明："我也深知我还有不适合这份工作的另一面，但是有了在座各位的支持和配合，我有信心做好工作。"讲话言简意赅，既承认有不足，又含而不露，恰到好处。

2．表白式当众即兴讲话

第一，袒露自我。袒露自我即讲话者必须要同听众坦诚相见，推心置腹，以诚换诚。

江西丰城县志主编金达迈在作当众即兴讲话时讲道："历来修志，注重主编身份，或状元，或进士，或举人，可我却出身卑微……我聪明不在人上头，年纪不在人下头，主编之职，实难胜任。"

他的话使台上台下相视而笑，200多人的会堂里一下子安静下来。接着他就把自己“赤裸裸”地奉献在众人面前，金主编不是一个人云亦云的人，他有自己的语言，自己的个性，自己的主张，他是一个普普通通、正直、自信的人。

最后，他也没像别的讲话者那样讲几条决心、几条保证，而是坦诚地说：“一个好汉三个帮，一个篱笆三个桩，哪只船顾哪只船……你们是真正的英雄豪杰，你们从事的是不朽的事业。”他的当众即兴讲话获得了台上台下长时间的热烈掌声。

第二，目标实际。目标实际就是抓住听众的求实心理而确定努力目标，且目标要切合实际。

一位水表厂厂长在就职讲话中的“决心”，就注意了实事求是的原则，他是这样表明自己的决心的：“恕我直言，我无力为你们迅速带来财富，提高你们的工资，增加你们的奖金。但我将竭心尽智使你们成为企业的主人……我将诚恳地倾听你们的呼声，热忱地奖励和采纳你们的合理建议……只要我们每个人都充分发挥自己的智慧和潜力，那么，我可以断言，我们厂在不久的将来就会彻底摆脱贫困，告别瘫痪！”

他的当众即兴讲话刚结束，台下立即掌声四起。他实打实的即兴发言，鼓舞了工人的斗志，在工人心中燃起了希望的火焰。

第三，干脆利落。干脆利落是指讲话者在当众讲话过程中要注意用最少的字表达尽量多的内容，少而雅，简而丰，精明而短快，干脆而利落，就更能增强讲话的力度和光彩。

例如，一位新上任的妇联主任，在作即兴讲话时，面对全村妇女，她爽快地说：“大伙选我当妇女的头儿，算是瞧得起我，请婶子、大

娘、姑娘、姐妹们放心，我也是女人，也有丈夫，有家，也怀孕生过孩子，我知道哪些利益该为咱妇女去争，哪些事该咱妇女去干。我先试着干一年，干不好，大伙再另选别人。”

当人们还等着她往下讲的时候，她已经结束了讲话，只简短几句，既没讲当前形势，没说今后措施，没谈妇女的地位，也没讲计划生育的意义，好像什么都没讲，可仔细一想，又好像把许多内容都讲了。干脆利落，让人听着不腻，嚼着有味儿。

第四，独辟蹊径。为了引起听众的注意，当众讲话时应撇开旧套路，选取新角度，独辟蹊径才能出奇制胜。

例如，某部九连新任指导员的讲话就不同凡响，他先从数字讲起：“世界上有些人对一些数字有偏爱，其实，数字‘9’，它寓意深刻，含义丰富。‘9’含有圆满之意，‘9’的上半部分是一个圆，好像桌子上的圆杯；‘9’的下半部是一撇，形似杯中外溢的水，水满才会外溢，正好体现了我们九连岁岁丰收，事事圆满。”

同样的开台锣鼓，他却能巧奏出动人心弦的新鲜鼓点来，既活跃了气氛，又融洽了情感，有“曲径通幽”之奇，“暗度陈仓”之妙。

以上几点只是表白式讲话成功的重要因素。实际上，讲话的技巧是无穷无尽的，还要在实践中不断研究和探索。但不论用什么方法，讲话者都要根据自己的实际情况，扬长避短，灵活运用，讲出自己的真情，讲出自己的个性来，才能取得既令自己满意，也令听众振奋的最佳效果。

3．答谢式当众即兴讲话

第一，恰如其分，得心应手。获奖者、受表彰者无一不是某一方面的佼佼者。他们所从事的工作内容，是获奖者、受表彰者感受与体会最深切的。因此，以获奖的内容来进行当众即兴答谢讲话是得心应手的。

1991年11月，中国电影的最高奖项“金鸡奖”与“百花奖”在北京同时揭晓。著名演员李雪健因主演电影《焦裕禄》的主角焦裕禄，而同获这两个大奖的“最佳男主角”。

李雪健在获奖后是这样讲的：“苦和累都让一个好人——焦裕禄受了；名和利都让一个傻小子李雪健得了。”

他话音刚落，全场掌声雷动。

李雪健抓住影片《焦裕禄》中的主人公焦裕禄的人物特点，恰如其分地运用对仗的语言，既歌颂了焦裕禄的高尚品质，又表达了自己受之有愧的心情，给人留下深刻的印象。

第二，真情实感，言简意赅。一个人能够获奖或受表彰，其人生的价值体现出来了。此时此刻，他兴奋、激动的心情是可想而知的。因此，一些获奖者常常用简短的当众即兴发言来表达发自内心的感情。

1990年，上海“申达杯”旅游征文在上海沪东工人文化宫颁奖。一等奖获得者沈士彦以排比的修辞手法，言简意赅地表达了自己真挚的感情，感谢了支持、关心、爱护他的人：“我是一个幸运者。幸运之所以来临，我得感谢全体评委，是他们对我的厚爱；我得感谢指导我的老师，是他们培养了我；我得感谢我的妻子，是她全力支持了我。”

第三，由衷热爱，执着追求。获奖、受表彰固然是成功的标志。然而，一个有远大抱负的人，将继续在自己从事的工作上不断奋进，去攀

登更高的高峰以表达对自己所从事的工作的热爱或追求。

1991年8月8日，上海教育局为著名特级教师于漪从教四十周年举办庆祝会。在会上，于漪老师激动万分，为了表达他对教育事业的执着追求与由衷的热爱，他说："如果逝去的岁月可以重新归来，青春的年华可以再过，那么，我将依然选择太阳底下最伟大的职业。"

此刻，全场响起雷鸣般的掌声。听众从他的答谢演讲中感受到他那激跳的脉搏与滚烫的情感，从而产生崇敬的心情。

第四，谦虚谨慎，不骄不躁。一个人有了成就之后，随之而来的是赞美、鲜花。在这种情况下，更要保持清醒的头脑，成绩只能说明过去，一切从零开始。因此，在即兴答谢式讲话中表现出自谦的美德，也使讲话增色生辉。

伟大的无产阶级革命导师恩格斯到维也纳、柏林访问时，两个城市的人民热烈欢迎恩格斯。维也纳人民还为他的来访召开庆功会。

然而，恩格斯并未因为对革命运动做出了巨大贡献而沾沾自喜，一直保持着谦虚谨慎、不骄不躁的作风。他当众说："如果说我在参加运动的50年中的确为运动做了一些事情。那么，我并不因此要求任何奖赏，我的最好的奖赏就是你们。"

第五，加强交流，满足需求。获奖者往往是离不开听众的支持的。有的获奖者是听众投票产生的。答谢讲话时面对的是自己的崇拜者、崇敬者。因此，即兴答谢讲话应与听众进行有益的交流，满足听众的需求。

1991年11月，上海电视台"今夜星辰"节目主持人叶惠贤荣获全国节

目主持人金奖。他在答谢讲话时，通过巧妙的比喻，表达了不辜负观众的期望的决心，并愿意再接再厉，更上一层楼，接受广大电视观众的检验。他说："我感到咫尺荧屏就像一片无际的海洋，主持人就像一条经受风吹雨打的小船。同时，也渴望得到观众的支持。"

把握3个阶段技巧，让即兴演讲张口就来

即兴讲话就要像白居易《琵琶行》一诗中"大弦嘈嘈如急语，小弦切切如丝语，嘈嘈切切错杂弹，大珠小珠落玉盘"写得这么形象，抑扬顿挫，错落有致，发音响亮，平仄相间，轻重得体，高低有度。

下面分讲话前、中、后3个阶段例证。

1．讲话前的准备

第一，克服紧张情绪。对讲话少的人来说，讲话前紧张是自然的，应该正视这种紧张，全当是献一次丑，再紧张也得讲。那么，如何消除紧张情绪，有几种物理方法大家可以试一下。

① 深深呼吸，眼睛微闭，全身放松，心里默默地数数，这样可以使血液循环减慢，心神就会安定下来，全身有一种轻松感。

② 临场活动，由于紧张会使体内产生大量的热能，如果在讲话前稍加活动，双手握紧然后放松，让肌肉缩紧再放松，就会促使热量散发。

③　闭目养神，用舌尖顶上腭，用鼻吸气，可以达到安定神绪，独自幽静，怡然自得的目的。

④　凝视物体，确定某一物体，专注凝视，并去分析它的形状，观察其颜色与远近。

⑤　摄入饮料，讲话前准备一杯开水，这样可以增加唾液，保证喉部湿润，也可以稳定情绪。

⑥　情绪转移。情绪转移也可以缓解紧张症状。英国有个企业家叫詹姆斯，因讲话屡次失败，怕在众人面前丢丑，每次讲话时那种紧张的场面就浮现在眼前。有次讲话前他狠狠地拧了自己大腿一把，突然感到出奇的平静，结果讲得非常成功。

第二，认真构思腹稿。在稳定情绪的同时要理清讲话思路，做到胸有成竹。构思腹稿要防止下列话题：对于不知道的事情不要冒充内行；不要在公共场所谈论别人的缺陷；不要谈容易引起争论的话题；不要到处诉苦发牢骚。

第三，了解掌握听众。每到一处讲话，即使三五成群的聊天，也要分个场合，可谓“逢场作戏”。了解听众主要有以下几个方面：文化、职业、年龄、性别等。

2．讲话中的技巧

第一，开头的技巧。即兴讲话是一种随行就市，临场发挥的行为。所以不要把开头看得过分重要，也不要规定得过于死板，这样会限制讲话的临场发挥。但“万事开头难”“良好的开头是成功的 一半”。

第二，美国著名口才大师洛克伍德说过：“在整个讲话过程中做到

轻松地、巧妙地和大家交流思想是困难的。然而，做到这一点的关键是讲话开头的用字表达。”

第三，结尾的技巧。讲话的结束语用好了能起到预想不到的效果。结尾的方式有：总结式、升华式、启发式、号召式等。

总之，掌握即兴讲话的技巧非常重要，口才与交际、口才与事业都有着密切的关系。言为心声，口才使你表情达意；能说会道，口才使你交际畅达；谈笑风生，口才使你处世安乐；一鸣惊人，口才使你谋职顺心；巧舌如簧，口才使你经商亨通；神思妙语，口才使你事业成功。

3．讲话结束语

很多人在讲话结束的时候，往往会说“我想我已经啰唆得够多了”或“我不知道自己是不是把这个问题讲清楚了”或“我通常并没有这么兴奋，也许是因为咖啡的缘故”这样的结束语，看似幽默风趣，但其实足以毁掉整个讲话。

另外，不要在结束语中采用与讲话的其他部分不相协调的口吻或风格。如果你让听众在整个讲话过程中一直笑个不停，而在结尾时突然使用沉重消极的语言，会使听众觉得大煞风景。

最后要说的是，不要在讲话过程的任何地方使用“总而言之”“概括地讲”等语句，除非讲话真的要结束了。因为这样会使一部分听众以为讲话已经结束而分散注意力，结果却发现讲话还在 继续。

组织好腹稿，讲话才能方寸不乱

围绕讲话提纲，在有限的时间内，抓紧打一个腹稿。如果讲起来方寸不乱，从容发挥，没有明显的语病，这篇即席讲话就算成功了。打好腹稿，应从以下三点入手。

1．浓缩讲话内容

对于训练有素和有经验的发言者来说，在讲话前的短暂时间内，就能根据现场的情况确定讲话的中心内容，以及先说什么，后说什么。对于经验不足的领导者来说，讲前可将内容高度浓缩，进行要点提示，以免遗漏。比如在本单位体育比赛颁奖典礼上作即席讲话，其主要内容应包括以下几点：

一是向获奖的集体和个人表示祝贺，向教练员、工作人员表示感谢；

二是要说明举办这项活动的意义；

三是号召其他员工向运动员学习；

四是希望今后继续举办。

根据这些内容，可以用“祝贺”“感谢”“意义”“学习”“希望”等词来对讲话内容进行抽象概括，作为讲话主干，届时进行发挥。

2．提炼好观点

如果话题是圆，观点就是圆心。观点要正确、鲜明、集中。与话题无关的观点，会使讲话跑题；与话题相悖的观点，会使讲话自相矛盾。

观点是即席讲话的核心，应贯穿讲话的始终，在讲话中起着纲领性作用。观点要相对集中，与话题无关或关系不大的不讲；观点有多个，但必须分清主次、明确先后，抓住主要观点讲深讲透。

3．组织好句群

句群也叫句组，是一篇讲话的基础。一个句群有一个明确的意思，称为“意核”，它可以使几句话联结成句群。如果我们准备几个“意核”，发挥成句群，即席讲话的腹稿也就出来了。即席讲话前可先想好几个“意核”。假若你被邀请参加一个乡镇企业改革工作会并请你作即席讲话，首先，你就可以稍加思索，列出一组 “意核”。

① 这次会议很重要。

② 会议有几个特点。

③　突出抓好几个环节：要下大力气抓好企业产权制度改革；要切实加大管理力度；要大力开拓国内外市场；要切实抓好技术改造。

④ 切实抓好落实。

然后，你便可以从容不迫地边想边说。有的讲话可分成几大段，每段又分几条，每条定几个“意核”。围绕这些“意核”展开、补充、联想、举例。这样可以使即席讲话有条不紊。

美国公共演讲问题专家理查德曾推荐了一个精选腹稿结构模式。他认为即席演讲应分为四个步骤进行。

步骤一：喂，喂！这两个“喂”的意思是，必在首先激起听众对你演讲内容的浓厚兴趣。他主张开口直接用生动典型的事例画龙点睛，道出

主题。

步骤二：为什么要费这个口舌？这部分应向听众讲明为什么要听你的演讲。演讲的内容要使听众感到有直接的利害关系，产生紧迫感。这样就易于吸引听众。

步骤三：举例。若想把论点形象、简洁地印入听众的脑底就必须举例。生动的事实列举，不但能深化听众记忆，激发兴趣，而且也能开拓主题。

步骤四：怎么办？这是最后一步。在这一步，一定要告诉听众你谈了大半天是想让大家做些什么，最好讲得具体一点。

话题和提纲确定后，就要开始迅速抓取材料。讲话离不开材料，材料是讲话的基础，有了材料才有话可说，观点才有寄托，运用起来才能得心应手。没有足够的材料，脑子里一片空白，就会词不达意，言之无物，语焉不详。成功的即席讲话者往往知识面广，熟悉材料，善于组织。

即席讲话无法在事先做充分准备，完全依靠现场组织。当即抓取材料，有两个来源：一是讲话者平时的知识积累；二是眼前的人和事。无论是哪方面的材料，都要尽量选用论证观点有力的材料。材料作为论据是用来证明论点的。

因此，要注意选择那些能够反映观点、支持观点、论证观点的材料。只有这样的材料，才能与观点相辅相成，具有强烈的说服力。有的领导者在即席讲话时，对引用的材料，往往不加鉴别、不加选择，不管对观点有用无用，顺嘴就说，使材料与观点大相径庭，显得整个讲话废话过多，说服力不强。

即席讲话也可选取现场的人或事，它比间接材料更具针对性和说明性，说服力更强，听众感觉更有现实感。只有多联系现场中的人和事，才能把讲话者和听众的情感交融在一起，收到预期的效果。

简洁朴实，有亲和力的讲话更深入人心

领导者在出席座谈会、讨论会、协调会、工作会，参加一些礼仪活动，外出参观学习，下基层检查指导工作，接待群众来访等诸多场合中，经常需要作当众即兴讲话，而且作当众即兴讲话的机会要比有准备的正式讲话多。

当众即兴讲话通常有三种情况：一种是会议主持人邀请或群众推荐，不好推辞而讲话；一种是受临场情境所感染，情绪激昂，有感而发；还有一种是出现非常情况，作为领导者不得不站出来讲话。不管哪种情况，都决定了当众即兴讲话具有突然性、临时性和不确定性。

实事求是地讲，当众即兴讲话要比一般的当众讲话、写文章困难。一般当众讲话、写文章可以认真准备，精心构思，反复推敲，仔细修改，定稿后才发表。而当众即兴讲话，没有现成的稿子，来不及认真准备，容不得深思熟虑，全靠现场思索和临场发挥。因此，当众即兴讲话是对一个领导者心理素质、应变能力、说话水平、文化修养等综合能力的考验。不管什么样的情况，简洁新颖的语言风格都不会让人讨厌的。

简洁朴实的风格会增加发言者的亲和力，拉近和听众心理上的距离，又明白易懂，讲话效果自然显著提高。真正能吸引、打动听众的是

那些真话、实话、心里话，听够了、听厌了的是那些大话、套话、假话。

有一位领导干部在就职欢迎会上，考虑到自己对新单位的情况还不了解，就职即席讲话就没有涉及“施政纲领”，而是讲心里话、实在话。想不到，仅五分钟的就职演说，就赢得了热烈掌声，给群众留下了很好的印象。

这件事告诉我们：无论在何时何地发表即席讲话，都要从本地、本部门、本单位、本人及现场的实际出发。多讲听众关心的事和想听的话，表明领导机构的态度，拿出切实可行的办法和措施。不要刻意罗列华丽的辞藻、追求时髦的观点，而是紧紧抓住群众关心的热点难点问题，解决实际问题。千万不要装腔作势，盛气凌人。群众的眼睛是雪亮的，不会认同那些虚伪造作之言。

即席讲话最忌讳重复别人的观点，这就要求讲话内容新颖的同时又能切中实际问题。也就要求发言人要善于了解和掌握群众的心理态势，抓住群众关心的实际问题，选准角度和时机切入，使所讲的话，符合时代要求和群众需求，这样才能使讲话有的放矢，让群众感到亲近、实在、可信、可行。

某新任县委书记走马上任，在县里召开的一个会议上，他作了即席讲话。他说：“我的原籍在长沙，且读书、工作多年，那里是我的第一故乡。从昨天到县里起，我就是县里的公民了。（听众掌声）

“现在，不但我是县里的公民，我爱人、小孩的户籍关系也一同转来了，应该说，他们也是大家中的一员。（听众掌声）

“我到这里来工作，这里就是我的第二故乡，是我的家了。是家，

只有首先安家，才能当好家，把故乡建设好，让家乡的父老乡亲过上好日子。（听众掌声）

“我相信，只要我们各级领导者与人民群众同甘共苦，齐心奋斗，就一定能够战胜各种困难，把自己的家乡建设好。”（听众热烈掌声）

这位县委书记的即席讲话，实在是质朴无华，却跌宕起伏，抑扬顿挫，给群众留下了深刻而良好的第一印象，收到了化平淡为新奇的精彩效果。

抓准“题眼”，就抓住了听众的“七寸”

有的领导，不管在什么会议上，或者是集会中，也不管面对多少听众，都能根据会议主题，针对会场气氛，围绕某个问题，进行精彩地即兴讲话，运用大量的事实和例证，广征博引，侃侃而谈，还能做到观点鲜明，声情并茂，逻辑严密。听众会从内心佩服这样的领导。

当然，也有的领导，面对众多听众作即兴讲话时，不知道讲什么，不知从何讲起，尤其是缺乏讲话经验的领导，在大型场合即兴讲话，心慌意乱、词不达意、语无伦次，甚至张口结舌，讲不下去，陷入一种尴尬的境地，严重损害了领导者在群众中的威信。其实，当众即兴讲话并没有那么难！

捉蛇要抓“七寸”——“题眼”。即兴说话，关键点是借题发挥。无论是有明确主题的赛场即兴演讲，还是没有明确题目只有情境的大会发

言，甚至是那种生活中的突然来几句，表达者都要能抓住关键的“题眼”。“题眼”确定了，就可以在丰富多彩的生活阅历中、从古今中外的知识宝库里寻找材料围绕“题眼”进行组织。下面我们分析即兴演讲《渡船》的“题眼”。

渡船本来是一种交通工具，它的作用是不怕风吹浪打，来回于江河两岸，把人们送到目的地。即兴演讲的目的并不是要我们介绍渡船有什么作用，而是应适当引申，赞颂具有渡船性格的人们，比如人民教师。要抓住的“题眼”是“渡”字，进而联系到教师把学生“渡”向知识的彼岸、理想的彼岸。

有位教师应邀参加迎接新生的集会，会上主持人要他代表教师说几句话。他巧妙破题，抓住“题眼”——“新”字进行发挥。

亲爱的新同学，你们好！

大家带着父母新的希望，带着朋友新的祝愿，也带着自己新的理想，来到了一个新的地方。在这新的学期里，衷心希望大家以新的语言、新的行动、新的风貌、新的一切去适应新的环境，开始新的学习，展示新的生活以掌握新的知识，增加新的技能，取得新的成绩。相信大家三年之后，将以新的姿态、新的风采站在父母、朋友、社会的面前，那时你可以骄傲地说：“新的生活又开始了！”

这段发言抓住了题眼，由点及面，一气呵成，自然受到了听众的热烈欢迎。寻找“题眼”关键在于审题，结合题目和环境作全面分析。如表达《人生的价值在于奉献》时，要抓住“奉献”二字。一些情境性的即兴演讲灵活性较大，要从新奇独特的角度挖掘“题眼”。

不同情境下即兴发言的技巧

当众即兴讲话是领导干部综合素质的一面镜子，是群众评价领导干部能力、水平的一把尺子。领导干部即兴讲话若能讲得生动精彩，引人入胜，打动人心，无疑会给听众留下难以忘却的印象。很显然，成功的即兴讲话，可以帮助领导塑造良好的形象，提高在群众中的威信，增强权威，有效地促进各项工作的开展。

从某种意义上说，善于即兴讲话，是领导干部的一项基本功，要想成为一名出色的领导干部，就必须成为一名即兴讲话的能手。那么，在参观访问和集会时，需要我们即兴发言，我们应该怎样泰然面对，说出得体的、打动人心的话呢？

1．被发问时的即兴发言

通常是在会议上、法庭上或学术性的讨论、答辩会上，它大多是被动式的发言。这种发言受发问内容或发问主题的限定，因此，就发言范围来讲是容易把握的。这种答复式的发言，应问一答一，将所需回答的问题，作条理清楚、内容完整而又是非曲直分明的阐述就可以了。

如果是被人质疑，那就将“疑点”所在，做出符合事实和理由充分的回答。如果是法庭上的答辩，就将所涉及问题的时间、地点、在场人、事实的经过等加以阐明，或陈述你的申辩理由。如是学术上的答辩或解释，那你就将你的观点或研究成果，用科学的方法加以论述或阐明，倘若遇到深奥艰涩难懂的问题，可用浅显易懂的形象性语言加以说明……这样，你便能将你所答的问题说得明明白白了。那么，当我们被人发问的时候，怎样才能做到无可挑剔呢？

（1）充满自信。你要充满自信，无论你是否知道问题的答案，是否有话可说，都要与其他的人进行目光接触，显得信心百倍，而且始终要让自己处在可见的位置。这样的你，才会给人留下充满自信、举止得体的美好印象。

（2）不要不懂装懂。我们要面对现实，有些时候，有人希望你说点什么，而你却根本不知道如何作答。此时，你不要结结巴巴地敷衍，或者试图通过咕哝蒙混过关，而应该通过这样一些回答表明你的信心，“我不敢肯定”或者“下来之后我会好好查阅资料，然后再回来找你”。如果你的确对答案一无所知，诚实便是最好的策略。

（3）尽量给出最好的回答。如果你对怎样回答有点想法，不妨尽量完整地提出来。多数人发现尝试要比根本不试强，哪怕试过了之后没有成功。一般来说，我们通常能以发言者已经说过的话、我们过去的知识和背景、我们的直觉或其他观点为基础，好歹拼凑出一个答案来。回答时，要让人感觉你是经过深思熟虑的，切忌让人觉得你在敷衍他。

（4）集中注意力。如果被别人点名回答问题时，你的注意力集中在自己的想法、担心、感觉和关注的重要问题上，那么你或许根本听不到对方的提问，更不用说了解别人到目前为止说了些什么。如果你善于将自己的注意力集中在外界事物上，跟着交谈或发言的思路往前走，那么你就会知道大家正在讨论的内容是什么，从而也就处在回答问题的有利位置上。

2．参观访问时的即兴发言

参观访问时的即席发言，往往是以目击其景后的见闻感知作主动或被动性的发言。可对被参观单位的成功经验、好的工作方法、科学管理

等加以阐发和赞扬，或对主人的热情好客进行道谢。这种发言，感情应真挚，情调应高昂，语气应谦逊，言辞应优美，注意不要流露出傲慢味或别人不如自己的优越感，等等。

3．集会时的即兴发言

若是政治性的集会的即席发言，宜用激昂、热烈和信心百倍的情调言语；若是纪念性的集会的即席发言，气氛需要悲沉的，就应用沉重的调子，对伟人、名人、要人的功绩加以追述和赞扬，指出其价值和意义、继承和发扬等的意向来。一般地说，“集会”总是以政治性的居多，所以这类发言应以鼓动性为宜。让听众能按着大会提出的号召去努力实现奋斗的目标。

即席发言的场合和形式远远不止这些。但不论何类何样，你只需把握住：你面前的场景是喜庆的，你就讲“喜庆话”且应讲得欢快些；如你面前的场景是激昂的，你就讲“激昂话”且调子应热烈些；如果你面前的气氛是愤怒的，你就讲“愤怒话”且应讲得火气大些……

如果对象是青年人，你就讲“青年话”，且应讲得有情趣些；对象是农民，你就讲“农民话”且要讲得憨厚些；对象的层次是复杂的，你就讲综合性的“折中话”或分别述说各类“行业话”，这种话应讲得客观些、温情些、友爱些、动听些……如果你再能把握住简短、明晰、得体、不拖宕、不老生常谈，这样，你的即席发言便会意趣横生，深受听众欢迎……

第八章　面对演讲突发状况，巧妙辩论渡难关

> 在演讲的过程中，我们难免会遇到一些突发状况。比如，大脑很可能出现暂时的“短路”，会有不友好的听众故意刁难，等等。如果不是一个经验丰富的老手，很可能就把演讲搞砸了。不过，还好我们可以学习前辈的经验。因此，掌握一些演讲突发状况的应对技巧，既可以帮我们化险为夷，也能为讲话添彩。

应对“短路”，用关键词重启记忆

在脱稿讲话的过程中，讲话者可能因为某些原因而突然忘词，思维中断，无法将讲话继续下去，这样的情况就是人们常说的脑子“短路”。“短路”是一个非常严重的问题，如果讲话者无法在短时间内继续自己的讲话，那么整场讲话都将失败。

出现“短路”的原因也是各种各样。可能是因为讲话者突然走神，以至于思维没有跟上；也可能是因为讲话者心理产生波动，导致思维受到

影响；还可能是讲话者受听众或环境的某些影响，大脑暂时出现了空白。总之，出现“短路”的原因非常复杂，不能简单地归结为主观因素或客观因素，而是在讲话者的知识储备、心理素质、反应能力及环境变化、现场情况等诸多因素的共同作用下产 生的。

“短路”情况时常出现，但是它是可以尽量减少甚至避免的。在脱稿讲话之前，讲话者可以多准备一些与讲话内容相关的材料，以备不时之需；也可以提前掌握一些应对“短路”的技巧和处置手段，这样就能在“短路”时灵活处理。做好充足的准备，讲话者心中会更加踏实，在出现“短路”时就能更加坦然地面对，以良好的心态迅速从“短路”的泥潭中解脱出来。

在诸多的应对方法和技巧中，牢记关键词是其中比较好用的一种方法。

所谓的关键词，就是讲话者对讲稿进行深度提炼之后得到的几个最为关键的词语。关键词是讲稿的灵魂，通过关键词可以衍生出关键内容，这样就能把握住讲话的主旨。

赵梦依是某公司的人力资源总监，经常需要对员工进行培训。在每次培训开始之前，赵梦依都要提前进行准备，不仅要准备好讲稿，还会对讲稿进行高度的总结和概括，提炼出关键词，以防出现“短路”的情况。

这一次的培训，她总结出“奉献、学习、成长、发展”四个关键词。

“奉献”就是希望大家能够为公司奉献自己的能力。毕竟公司提供了一个发展的平台，这个平台需要大家共同进行维护，只有奉献了才会有所回报。

“学习”是希望大家能够利用公司提供的机会努力学习。大家互相学习，取长补短，才能不断充实自己，共同取得进步。

“成长”是希望大家能够不断地成长。只有不断地成长，才能不断地提升个人的价值，这样不仅能够提升自己，也为公司积累了宝贵的财富。

“发展”是希望大家和公司都有更大的发展前景。个人发展了，公司才能壮大。公司壮大之后，更有利于个人的发展。这是一个互相促进的过程。

可以看出，赵梦依讲话的思路非常清晰，四个关键词之间也有十分紧密的关系，提及一个很容易就能联想到下一个。这样一来，整个讲话就变得逻辑性十足，非常便于记忆。

在讲话的过程中，一旦出现“短路”的情况，借助关键词的提示，很容易就能重新找回思路。即便暂时无法全部回想起来，也能在脑海中找到相关材料，及时弥补讲话的空白。

如果能将讲稿中的关键词提炼得短而多，那就更好了。关键词的数量越多，讲话可以拓展的空间就越大，即便某些关键内容难以记起，也可以巧妙地将其忽略，直接讲到下一个关键内容。

当然，无论关键词是多是少，提炼的情况是细是粗，都要谨遵一个前提，那就是记忆要清楚，不能出现任何偏差。一旦记忆出错，和讲话的内容无法契合，整个讲话就会无法展开，失败也就不可避免了。

面对诡辩，让事实来说话

在辩论中，诡辩是最难应付的，但只要仔细审视推敲，就会发现其前提、推理、结论，都有着虚假的成分。而此时，我们若能及时摆出事实，诡辩自然不攻自破。那么，如何驳斥诡辩呢？

1．掌握唯物辩证法、辩论学、逻辑学的基本原则

诡辩的目的是为错误观点辩护或攻击正确观点，它的诡诈之处就在于它故意违反逻辑的规则和法规，随心所欲地来证明自己的观点，它是一种巧妙的、不易发现的逻辑错误，是一种似是而非的论证，带有极大的欺骗性。所以，掌握唯物辩证法、辩论学、逻辑学的基本原则，是驳斥诡辩的有力武器。

2．寻找诡辩的矛盾之处

任何荒谬的观点都不能论证为真，如果从诡辩中抓住其与事实、正确理论相矛盾的地方，将其揭露出来，诡辩的阴谋也就破产了。

3．从论题、论据、论证方式着手驳斥诡辩

诡辩也是由论题、论据、论证组成的。常见的诡辩伎俩是偷换论题、捏造论据、以偏概全、循环论证、两难设问和牵强附会。所以，在驳斥的时候，你也可以从这几个方面寻找突破口。

Nuremberg：A personal record of the trial of the major Nazi war criminals　一书的作者艾雷·尼夫，曾参加纽伦堡国际军事法庭工作，他

生动翔实地记录了纽伦堡国际军事法庭对希特勒第三帝国20名活着的纳粹党头目作为战犯审判的事实。其中对德军元帅、德国空军总司令戈林的审讯有下面一段记载：

当盟国检察当局开始审讯戈林时，他已经在证人席上待了一个星期。第一个起诉人是美国方面的罗伯特·杰克逊，审讯开始不到10分钟，杰克逊就陷入了困境，他很快就被文件搞得晕头转向，而戈林则看出了每个问题后面的企图，他甚至用洪亮的声音表示愿意帮助杰克逊。

在整个审讯中，戈林越来越主动，而杰克逊则越来越被动，他多次在法庭上出现失态的举动，怒气冲冲地摔耳机，有一次几乎要哭了，而戈林则仿佛仍然是第三帝国的元帅。在这个斗争回合里，戈林获胜了。他先在证人席上待了一个星期，对审讯程序特点有所了解，也有所准备，同时，他熟悉盟国所缴获的全部文件，知道自己的弱点在什么地方。

相比之下，杰克逊对文件没有准确地把握，同时主动权掌握得也不好，不仅没能发挥自己的能力，诱使证人陷入预先设好的圈套，反而允许他长时间地夸夸其谈。结果，原当以雄辩获胜的杰克逊却败在了戈林的诡辩之下。

在下一个星期天，戈林故技重演，他坚持说，当50名英国皇家空军的战俘军官于1944年春被枪杀时，他正在休假。此事是对这位前帝国元帅最明确的战争罪行的指控之一，可是他声称，在他们被处死之前，他对此事一无所知。

但是，英国的起诉人戴维·马克思韦尔·法伊夫爵士对材料烂熟于心，他像审讯小偷似的套出了戈林的一个“口供”。戈林声称他是3月29

日到达大本营的，这时越狱发生已有5天。法伊夫当即指出，枪杀飞行员是分批进行的，一直持续到4月13日。两人针锋相对，结果法伊夫以事实戳穿谎言，接着他向戈林出示了文件。文件证明，德国空军作战部曾就此事告知他们的总司令戈林，以物证、事实进一步戳穿谎言，至此，戈林阵脚已乱，而法伊夫则不紧不忙，稳扎稳打，一步一步将其逼进了死胡同。

作为诡辩的老手，戈林对盟国掌握的材料又非常熟悉，不难想象，仅凭一般性审问是难以制伏他的，但法伊夫则凭借对材料的高度熟悉，以戈林难以否认的文件和他自己口供的矛盾，最后用事实击败了戈林的诡辩。

总之，诡辩并不可怕，只要掌握要领，灵活运用各种反驳技巧，也可将诡辩者驳得体无完肤。

针尖对麦芒，反驳要像一把锋利的刀

所谓反驳，是指在辩论中一方说出自己的理由，否定对方跟自己不同的理论或意见。“针锋相对”就是人们通常所说的“针尖对麦芒”。论敌言论锋利，自己言辞要更锋利；对方有气势，自己就更要有气势。以威对威，以势对势，以快打快，以强击强。在辩论中产生一种闻之震耳、以正压邪的作用。

有一次，在联合国的一次会议上，菲律宾前外长罗慕洛和苏联代表团团长维辛斯基展开了一场激烈的辩论。罗慕洛批评维辛斯基提出的建

议是“开玩笑”，维辛斯基立即做出了十分无礼之举，他说道：“你不过是个小国家的小人罢了。”

维辛斯基刚说完，罗慕洛就站起来，告诉联合国大会的代表说，维辛斯基对他的形容是正确的，但他又接着说：“此时此地，将真理之石向狂妄巨人的眉心掷去——使他们的行为检点一些，这是矮子的责任。”

罗慕洛的话博得了代表们的热烈掌声，而维辛斯基很尴尬，什么话也说不出来了。

在这则事例中，维辛斯基身为苏联代表团团长，虽然来自一个超级大国，却出乎意料地在联合国大会上对别国外长进行人身攻击，完全违背了国际友好交往的基本道德和礼仪，表现出低劣的思想和修养，受到与会者的唾弃是可以想象的。

反观身为“小国之臣”的罗慕洛，虽然菲律宾的面积小得远不如苏联的一个州，而且罗慕洛穿上鞋子后，身高也只有163厘米，但他面对一个超级大国外交官员严重的失礼毫不畏惧，为了维护自己及国家的尊严和形象，他勇敢而巧妙地运用了一个形象的比喻，当众抨击对方的卑劣行为。

这样，“举起真理之石”的“矮子”与“行为不检点”的“巨人”正好成了鲜明的对照，有力地表现了菲律宾国虽小，却不容侮辱的严正立场，准确而有分寸地批评了身为大国之使的苏联代表团团长有失检点的恶劣行为。

舌战时，对准对方提出的命题，针锋相对地予以驳斥，击中其要害，当对方站不住脚时，自然就会败下阵来。

凭借勇气、领先气势、步步紧逼、言辞犀利是针锋相对法的特点，掌握了此法，在辩论中才能体会到“魔高一尺，道高一丈”的真正含义。

避实就虚，把逼人的气势怼回去

辩论讲究一个“巧”字。巧用策略，善用技巧，以智取胜。俗话说：“欲速则不达。”急于说服对方，往往招致对方拉开阵势，任凭你嘴皮磨破也不为所动，使本方预先的战略不能很快奏效。这时不妨退一步，“以退为进”，“避实就虚”，绕开双方争执上的是非对立之处，从更易攻破对方之处入手，这种策略在辩论场上常常 用到。

比如，南京大学队在为迎战第三届亚洲大专辩论赛所进行的训练中，曾与河海大学作了一场热身赛，辩题是“实施环境保护会降低经济增长速度”。持正方立场者在辩论中很容易被对方逼到不要搞环境保护的困境中去，从而失去评委和观众的支持与同情。

为了防止陷入这种窘境，正方的队员一上场就声明：“我们是环境保护的坚定拥护者，我们希望既保护了环境，又增长了经济。但是鱼和熊掌两者不可兼得，为了人类的生存和发展，为了子孙后代的幸福，我们主张宁可适当降低经济增长速度，也要保护好环境！”环境要不要保护？正方若从这一点上入手，显然违背常理，其观点就根本站不住脚。既然已成定论的问题，就加以肯定。

这个辩题的反方并不容易。他们要阐明实施环境保护不会降低经济增长速度，但这与人们的感情直观相违背，搞不好，会有强词夺理之

嫌。反方巧妙地采用了“将欲取之，必先予之”的策略，指出：“从现象上看，太阳绕地球转，从本质上看，地球绕太阳转；从局部上看大地是平面，从总体上看大地是球面。同样，从现象、局部、暂时上看，实施环境保护似乎会降低经济增长速度；但是从本质、总体、长远上看，实施环境保护不仅不会降低，反而会提高经济增长速度。”这里的退一步，照顾了人们的感觉直观，但实际上是为了更好地进一步算大账，算总账。因此，“这一退”合情合理，效果显著。

辩论并不是要把没理说成有理，它是一种集知识、思辨、技巧于一体的带有对抗色彩的智能性活动。因此，对于那些约定俗成、人所共知的常识、认识、立场、观点，要勇敢地加以肯定。肯定真理的做法，绝不会让你在对手面前稍逊一筹，相反，会使你的立论更加有理有据，无可挑剔。

顺水推舟，用笑声化解尴尬

演讲时，无论演讲稿写得多么精彩，练习得多么认真，计划得多么细致，总会出现一些难以预料的状况，给讲话者带来一些尴尬和麻烦。如果能够采用顺水推舟的技巧解决问题，讲话就会变得更加精彩纷呈、广受欢迎。

所谓顺水推舟，就是在遇到尴尬时以尴尬作为出发点，引出与讲话相关的内容。这样讲话者不仅能在笑声中化解尴尬，还能顺理成章地进入讲话主题，可谓一举两得。

在一次期末考试的考前动员会上，李主任走上讲台准备发言。然而，他刚刚站定，同学们就窃窃私语起来，有些同学甚至暗暗发出笑声。李主任感觉有些莫名其妙，心里顿时生出不好的预感。

这时，坐在前排的老师指着他的衣服小声提醒道："李主任，您的扣子扣错了一个。"

李主任低头一看，果然有一个扣子扣错了，心中立刻生出一丝尴尬。不过，他并没有因此而惊慌失措，而是非常严肃地说道："对不起啊，同学们！我只想着赶紧为大家加油鼓劲，倒把自己的扣子扣错了。不过这没什么，扣子扣错了我可以重新扣，可是在期末考试中答错了题目可就没有机会改正了啊！期末考试即将来临，希望大家能够以认真的态度努力学习，为期末考试做好充足的准备……"

李主任遭遇了尴尬，他用坦然的态度承认了自己的失误，并把这个错误和期末考试联系在一起，反而令同学们有了更加直观的感受，对错误有了更加深刻的认识，提高了对期末考试的重视程度。这就是顺水推舟的妙处，非常值得借鉴和运用。

试想一下，如果李主任发现扣子扣错之后，只是尴尬地赶紧整理自己的衣服，之后再按照之前的计划按部就班地完成讲话，那同学们还会愉快而认真地听完讲话吗？想来，应该会有很多同学的思想仍然停留在李主任整理衣服的那个阶段，而对讲话没有过多关注吧！这样一来，李主任讲话的效果必然大打折扣，白白浪费口舌。

遭遇尴尬时，坦然接受，泰然处之，顺着自己的尴尬延伸出讲话的主题，是一种莫大的智慧和能力。要做到这一点，就要能接受自己的尴尬，要有开朗的心态和博大的胸怀，甚至能拿自己的尴尬自嘲。对于大

多数人来说，这并不容易做到；对于想要脱稿讲话的人来说，一定得做到才行。

不友好的听众，让他一尺又何妨

不友好的听众并不常见，不过，在当众讲话的时候，你可能遇见你提出的观点不合听众心意，让听众怀疑或产生消极反应，或者是赤裸裸言语挑衅的情况。面对这样的情况，如果你的经验丰富，则能够游刃有余地处理；但是，如果你没有经过专业的训练，或者是缺乏当众讲话的经验，则无异于经历一场噩梦，你还能掌控整个场面吗，还能轻松面对听众施予的压力吗？

其实，在多数情况下，你都能提前感知自己的观点是否会遇到部分或全部倾听者的反对，如果你为听众中的公然反对意见而异常诧异，那可能是因为你在发言之前没有做好充分的准备工作。不过，我们还是先看看听众怎样让你知晓他们是不是对你的观点持反对态度的。

当听众对你的演说不满意的时候，反对的方式有很多种，比如用脚尖敲地面或者摇头，不过这样的非语言信号让人难以察觉；有的观众则是公然插嘴和口头攻击；更明显一些的信号可能包括不停地玩弄纸张，让其发出一些声音……对于缺乏经验的你来说，听众的这些表现都会让你的思维列车“脱轨”，从而动摇你的信心，所以，能够预知到听众的这种反应是至关重要的。

无论你讲述的话题或提出的观点是什么，都不要忘记别人的看法可

能与你相反。因此，你要了解这些相反的意见，并想办法搞清楚它们是怎样形成的。你要从各个方面深入地了解话题，如此，就能预知并自信地应对听众的异议。预知异议、应对怀疑并进行有效的抗辩，这不仅会让你的批评者安静下来，而且还会提高你在其他听众眼中的威信。

在能够预知麻烦的情况下，掌握下面这七个应对不友好听众的秘诀，能够更好地提高你的讲话能力。

1．秘诀一：目标坚定

发言、陈述或讨论都要有个坚定的目标，这有助于你在听众怀有对立情绪时能继续坚持自己的观点。清晰界定的目标在多数正式和非正式发言场合中都是不可或缺的，因为它能使你将注意力集中在自己提出的观点上，并能迅速辨知批评者打算何时向你发难。

在充满感情色彩的环境下，有些听众可能倾向于用嘴巴提出他们的反对意见，此时，他们特别容易怀疑你自身观点的真实性和实际意义。但是，如果你对于想让听众了解什么特别清楚，那么，当怀疑者和非难者企图转移你的注意力时，你就会更加有信心对付他们。

2．秘诀二：保持平静

无欲则刚，通过控制脾气发作，以理智和事实而不是情感大爆发来回应盘诘者，听众中的其他人就更能把你看成头脑冷静的交流者，从而更愿意设身处地为你着想。

3．秘诀三：态度积极

态度积极而乐观是领导者和追随者之所以不同的根本标志。如果态度消极、举止失当，你就不能指望给别人留下获胜者的印象，并将别人

的思维方式转变到你的思维方式上来。怀着热忱和激情向听众展示你的独特见解，对于说服他们相信你说的话大有帮助。所有伟大的交流者都知道，真诚的乐观和激情是不可抵挡的，往往还能感染别人。

4．秘诀四：做好准备

当你遇到某个与你说话唱反调的听众时，做好准备非常重要。如果你知道自己的哪句话听众最有可能反对，你就有机会在准备发言时，对这些方面的内容加以具体强调，并提出无可辩驳的证据。你要尽可能多地搜集与听众的态度、兴趣、动机和问题有关的信息，以便清楚地认识他们对你的思想观点有哪些先入为主的看法。你拥有的信息越具体，就越能将其与听众独特的视角联系起来，并为应对听众的反面意见做好准备。

5．秘诀五：坚持事实

如果你处在受到个人攻击的压力之下，不要在捍卫自身立场时找一些毫无意义的废话来说。显然，采取这种做法时，你可谓如履薄冰。所以你一定要坚持事实，必要时应经常重复。不过，在坚持事实的同时，一定要抵挡住诱惑，不使用那些你无法验证或来源尚无法确知的靠不住的资料。提出自己的看法时，如果该看法目前尚存在激烈争论，你就一定要坚持你能证明、无可辩驳的论据，否则，那些批评家们就会到处跳起来攻击你脆弱的论据和不可靠的论点。

6．秘诀六：留意体语

当我们与他人交流时，我们得到的信息大部分都是通过非语言信号获得的。肢体“说”出的语言更值得信赖，代表的含义超出言语所能表达的范围。因此，无论何时，只要你在向听众讲话，就应该知道你发出的

非语言信号是否使他们对你所传递信息的真正含义有更清晰的理解。如果你自己对所传递信息的可信度都有所怀疑，或者不敢肯定自己所持的立场是否经得起专家推敲，那么你的言语和体语便会体现出不一致性，而思维极其敏锐的听众会立即感觉到这一点，并由此得出关于你本人的结论。

所以，我们在讲话的时候要与听众进行频繁的目光接触，使你的外在动作和声音自然地支持你传递的信息。要让听众知道你虔诚地信守自己说的话，清楚它们的价值，通过“眼里有听众”来从内心里保持与听众的密切联系。

7．秘诀七：建立共同基础

想想你与听众有哪些共同点。对重要共性的认识，可以成为听众支持你发言内容的一道不垮的桥梁。所有人都有某些普遍的经历，这些经历使全人类无论在文化背景、教育程度和社会经济方面有多大差异，都能紧密地联系在一起。当你面对的听众对你的思想观点持有强烈异议时，在发言中早早地对那些人们共有的人生经历加以利用是非常重要的。通过这一策略，即使怀有敌意的听众也禁不住和你产生共鸣，在你发言的过程中，就不会对你那么抵制了。

总之，听众由复杂的、有思想的、有感情的群体组成，和我们所有人都怀有相同的恐惧、相同的梦想和相同的渴望。你在掌握建立亲密关系、施加影响力的技巧方面练习得越多，就越容易迎合别人的愿望和动机，并促使他们从你的角度观察这个世界。

第九章　不同场合，演讲也要讲究“有别”艺术

> 生活处处有演讲，站在讲台上授课是演讲，坐在会议室发言也是演讲，在街头宣传产品也是演讲。演讲可以在不同的场合进行，当然，不同场合的演讲也要根据不同的需求灵活变化。想要完美掌控各种场合，不仅需要长期的锻炼和积累，更要具备随机应变的能力。

把最好的自己讲给观众听

设想这样一幅画面，你走进某个新的社交团体或聚会场合，人们都在忙着相互作自我介绍。你心里想，我该怎样展示自己呢？我应该说点有意思的话，但什么话才有意思？大家作自我介绍时，我应该第一个上还是最后一个？我应该取悦每个人呢，还是应该谦逊些？我怎样向那些已经开始交谈的人作自我介绍呢？

当我们需要在团体环境下作自我介绍时，这些想法都会在你的脑海里一闪而过。无论是工作小组或网络会议这样的正式团体，还是宴会那

样的非正式团体，作自我介绍都是一件很难的事。我们要牢记以下原则。

1．要谦虚，但不要过于谦虚

谦虚和害羞之间是有区别的。如果你过于谦虚，对自己的成绩只字不提，或者自己有些好笑的事却不说出来，那么别人就会认为你无聊、无趣。人们总是片面地认为，导致行为发生的原因是人的性格，而不是所处的环境。鉴于此，他们会想当然地以为你这个人没有情趣而不是因为情绪不安。不要让别人这样想。相反，你应该说点有意思的话，不过，在第一次介绍自己时，也不要将自己的辉煌业绩一一列举出来。

2．盯着别人看

这一观点有两层含义。第一，注意别人怎样作自我介绍，在他们某个人介绍完之后，可以借鉴他们的介绍方式；第二，你作自我介绍时，要看定群体中的其他人。要与不同的人进行目光接触，但不要在屋子里瞟来瞟去，最好是与团体中的每个人保持几秒钟的目光接触。

3．想几件与自己有关的趣事

如果你觉得别人可能会请你介绍自己，你要说点有关自己的话，不妨想几件这一特定群体可能觉得有趣的事情。

什么才有趣呢？可以问几位非常了解你的人，问他们当你作自我介绍时他们认为说点什么好，并请每个人说出两三件事。然后你要寻找这些事情的“会聚点”在哪里。如果某件事每个人都提到了，那么这件事很可能是多数人都觉得有意思的事。

4．控制好你的第一印象

或许你听到过这样一句话："你永远没有第二次机会再留下第一印象。"这话不一定全对，但是第一印象确实非常重要。说话时要给别人留下最好的印象，要做这样一些事：微笑，通常展示最好的风度来体现；自信，不要让头发遮住脸，用一种大得足以让每个人都听见的嗓门说话以及运用上述的目光接触。

以下给大家说说向团体作自我介绍时，留下良好的第一印象的一些途径。通过这些自我训练，一定可以让你给人留下不凡的印象。

第一，想几句自我介绍的话拼凑到一起，然后反复练习。不要练习过度，否则你的声音听起来就像预先录制好或者站在镜子前面反复练习过一样。要尽可能长时间地在真实的情景中练习，而不要满足于对着你很熟悉的人练。

第二，每周在5种不同的环境中说点与自己有关的有趣的话，以积累经验。以一种不过于谦虚的方式树立"推销"自己的信心。例如，你可以在与某个同事的交谈中谈论自己，如"你知道，有一天我骑自行车登山去了……"以显露你的兴趣所在，以及是什么让你显得与众不同。

第三，不要羞于谈论自己。一种常见的逃避策略是提问，不过，尽管提问对于了解别人很合适，但是，如果你始终对自己避而不谈，就会错失将别人吸引到身边的机会。要透露一点别人不知道的"隐私"，每周3次。这些"隐私"不一定是让人反感或惊天动地的事，可以是某种使你觉得自己冒的风险较小的、有些个性化的 东西。

第四，每周至少一次向某个陌生人作自我介绍。你打招呼并作自我介绍的人可以是地铁里挨着你坐的人、结账柜台排队时站在身后的人、补习班上的同学、你孩子的朋友的某个家长等，向任何陌生人都可以，

只要你有自我介绍的机会就行。

沉着冷静，6个妙招轻松将会议带离冷场

主持会议并能控制会议的进程是一门重要的管理艺术。主持者主持会议时，遵照会议规则是最基本的要求，但由于在会议进行过程中常会因情况的不同发生一些不同的变化，所以根据不断变化着的情况，主持者可灵活地采用各种措施和方法，有针对性地调整各种关系，解决各种随机性问题。为此，会议主持者需要掌握会议中经常出现的现象，以便有的放矢地控制会场情况。会议中常见的情况有以下几种。

第一，沉默。主持者在主持会议的过程中，经常会遇到无人发言或某一部分人毫无反应的现象。

第二，离题。会议活动过程中，常会有一些发言者出现离题、跑题的现象。

第三，无谓争辩。在对某个问题进行讨论时，与会者往往会各执己见，据理力争。

会议上出现沉默、离题、无谓争辩等情况时，主持人应该怎么办？

在讨论中，遇到无人发言或无任何反应，陷入沉默状态或出现冷场时，主持人应分清沉默的原因，分别采取相应的对策措施。

1．进行启发或提问

如果是与会人员因为胆小害羞、缺乏经验而保持沉默，主持人应该主动鼓励他们发言，也可以进行启发或提问，并告诉他们即使说错了也没有关系。当他们发言时，主持人应从表情上显示出对他们的发言很感兴趣，同时对他们发言中合理的方面及时给予肯定，打消其害羞沉默的状态，增强其发言的信心和勇气。

2．营造良好的气氛

如果是与会人员有顾虑，怕言多必失而保持沉默，主持人就应努力创造一种民主、宽松的会议气氛，打消他们的思想顾虑，鼓励他们畅所欲言，敢于发表自己与众不同的观点，敢于讲真话、讲实话。

3．给予肯定和尊重

如果是与会人员清高闭守、不肯多言而保持沉默，这一类人往往阅历较深，处世比较严谨，有自己的见解。他们一方面想表现自己，另一方面又摆出一副清高不凡的架子。对这类人，主持者应该多给他们一些鼓励和尊重，让他们感觉到自己的意见很重要。比如：“老张，你对这个问题很有研究，是这方面的专家，大家都想听听你的看法。”这样，老张受到鼓励和尊重，就很难再次推托。

4．重视每个人的发言

个别与会人员会持不同意见，抱敌对情绪而保持沉默。这类人要么是对议题有不同意见不想说，要么是对主持人有意见不愿说。主持人应从团结的愿望出发，不计较个人恩怨，以亲切的感情和语气使他们改变态度，可以向他们主动发问，并对他们的发言持重视态度，使他们讲出自己的真实看法。

5．运用幽默打开话题

如果是因为大家都不愿意第一个发言而保持沉默，主持人可以用幽默风趣的话语打开与会者的话题，也可以点名让性格外向、胆子较大或资历较深的人带头发言，以此带动大家的发言积极性，从而打破沉默的局面。比如说："老王，你大概早就考虑好了发言内容，大家都等着听你的高见，你带个头吧！"万事开头难，有人带了头，下面就会有人跟上。

6．巧妙暗示，转入正题

在讨论中，遇到一些发言者不着边际、没完没了、脱离主题时，主持者出于对发言者的尊重，不好当面直接打断他的话，就应寻找机会做出巧妙的暗示，引其转入正题。主持人可以就其发言中一句贴着议题边缘的话，顺势向着议题讨论的方向引导，使发言回到主题上来；可以通过插话去直接引导，也可以对一些与议题关系较密切的问题，表示放到以后再作讨论，婉转地告诉发言人要转到中心议题上来；还可以对一些小事即行表决，快刀斩乱麻，摆脱此类琐事的干扰，使讨论转入正题。

讲话有趣味，聚会才会有气氛

无论是在饭店里还是在家里，搞聚会总需要一个牵头组织的人，这就是我们说的"主人"。毫无疑问，为了使聚会顺利、热烈地进行下去，真正达到增进关系、交流感情的目的，聚会的主人负有最大的责任。要想在聚会上营造活跃、热烈的气氛，主人一方面必须找到合适的话题，

使大家在杯盏之余能够兴致盎然地畅谈起来；另一方面也必须要恰当地应付好两种人，一种是过分滔滔不绝的人，另一种是沉默或木讷的人。如果主人能在这两个方面下足功夫，那么聚会的气氛就很容易被调动起来了。

1．找寻恰当的话题

主人要想调动聚会的气氛，防止出现冷场的尴尬局面，寻找到合适的话题是最重要的。所谓合适的话题，也就是能够促使聚会者津津乐道，相谈甚欢的话题，归纳起来有下面两种。

第一，大家熟知的话题。显而易见，在聚会中找寻大家熟知的话题有两大好处，首先是熟知的话题对每一个人来说都不陌生，每一个人都能够发表几句自己的看法，并且正因为熟悉，所以能够谈得深，谈得透，谈得妙趣横生，很容易把每一个人的兴致都调动起来；其次，大家熟知的话题往往牵涉一些共同的体验和经历，因而在谈论过程中很容易激发共鸣，拉近彼此的心理距离。

找到大家熟知的话题其实并不难，关键是要抓住聚会群体的基本特征。例如同学聚会，大家所熟知的话题自然是昔日学生时代的种种趣事等，只要有人提到了往昔的那些人或事，很快就会激发大家连绵不断的回忆与联想，大家的谈兴自然就浓起来了。

当然，以上是指聚会的成员彼此比较熟悉的情况，如果参加聚会的人彼此尚不十分熟悉甚至初次相见，那么主人就必须根据大家的性别、年龄、职业、家庭背景等来揣摩大家较为熟知的应是什么样的话题。

第二，找寻大家关心的话题。除大家熟知的话题之外，大家关心的话题也能够迅速调动聚会的气氛。对这类话题大家可能并不十分熟悉，

但出于关心还是忍不住说一说，问一问，一个人可能讲不出个所以然来，但大家七嘴八舌就马上热闹起来了，聚会的气氛也能随之活跃起来。

那么，什么样的问题才是大家所关心的呢？粗略归纳，不外乎有两种。一种是牵涉大家个人利益的问题，例如对同在一单位的同事来说，工资的涨落、领导的更换、本月是不是要多加班、国庆节是否组织公费旅游等，这些都牵涉每个人的切身利益，因而大家都很乐意发表一番自己的见解。

另外，一种易为大家所关心的话题是那些能够让大家感兴趣的话题，这主要和聚会者的职业、个人爱好有关。例如，几位同事去餐馆聚会，感到没什么可聊的，聚会发起者小王无计可施之际，忽然想起几个同事中有三位是钓鱼迷，于是就赶快引出了有关钓鱼的话题，说："我前两天买了一杆海竿，刚用了一次就出了问题，正好向你们几位请教一下。"这一下几位钓鱼迷就来了兴致，先帮助小王解决钓竿的问题，进而又畅谈到了钓鱼的方方面面，最后竟聊起了谁的妻子最会烧鱼。聊到这里，那几个不太喜欢钓鱼的同事也兴致勃勃地加入进来，聚会的气氛变得十分热烈。可见，寻找大家关心的话题对于调动聚会气氛确实是非常有效的。

2．如何对付滔滔不绝的人

在他尚未打开话匣子之前一定要找对话题，以便大家都能参与讨论，而不致让他一个人口若悬河地宣讲大家都不感兴趣的话题。那么，具体有哪些方法呢？

第一，适当插话或提问，把对方的话题朝大家所希望的地方引导。

几位同事聚会，其中一人上了饭桌就大谈足球，而偏偏其他几人都对此不感兴趣，聚会的发起者张涛看到了这种情况，就问这位滔滔不绝的同事："你知道吗？咱们单位郑主任年轻的时候是市足球队的队长呢，后来检查出患有先天性心脏病，只好退出了球队。提起郑主任的年轻时代，那可真是颇有传奇色彩，其间还有一段惊心动魄的恋情呢，不知你们想不想听？"这样，有关足球的话题就岔开了，大家又都来了兴致。

第二，另起炉灶，孤立对方。在对方滔滔不绝时，你也没有必要非要惊扰，不妨先就大家感兴趣的话题跟身边的一两个人谈起来，然后慢慢扩大范围，直到多数人都开始津津乐道于此话题为止。滔滔不绝者再善谈，没有听众也就没了意思，自然就安静了。

第三，委婉善意地提醒对方。正当对方滔滔不绝之时，你可以端起一杯茶水敬过去，说："讲了这么久，一定口干舌燥了吧，先喝口茶润润喉咙。"在座者都已忍耐了好久，此时一定免不了开怀大笑，对方也就不得不在窘迫中有所收敛了。

3．如何对付沉默寡言的人

要让沉默寡言的人开口说话，就要注意以下几点。

第一，探明其兴趣所在，然后将其感兴趣的话题作为大家谈论的话题。这就需要主人耐心地与沉默寡言者进行交流，了解其兴趣所在。一般来说，对方再不喜言谈，遇到自己感兴趣的话题也喜欢说几句的，特别是当他对某一问题的看法埋藏很深而终于得以发表出来时，他会获得很大的满足感，而这种满足感会促使他继续说下去。

第二，刺激他发言，然后热忱赞美。例如在大家谈论某一问题时，你可以突然向一言不发的他发问："这位先生，能请教一下您的高见

吗？”对方肯定会很尴尬，但是碍于面子，他不能不说几句。此时你再抓住“几句”中的闪光之处大加赞赏：“您半天不说话，原来肚子里藏着这么精辟的见解。您能再详细讲一讲吗？”这样一来，对方的信心受到了鼓舞，也许会就此打开话匣子。

第三，给对方找一个“同道中人”。这是针对那些因教育程度、文化背景迥异而不想发言的人来说的。这些人不一定不健谈，关键是他感到自己无法与身边的人交流，有一种“道不同，不相为谋”的感觉。例如一位农民坐在一群知识分子中间，他就会感觉彼此有隔阂，甚至还有些自卑，因此他不想发言。遇到这种情况，最好从在座者中介绍一位与他在某些方面有相似性的人，让他们从共同熟知或关心的话题出发聊起来。知识分子似乎与农民没什么相似地方，但没准儿有哪一位与该农民是同乡，你给两人介绍一下，也许他们谈谈家乡旧事或家乡新貌之类就相谈甚欢了。这样，虽然并不是所有人都找到了共同语言，但至少每个人都有话题可聊，聚会也就不至于冷场。

4．如何对付言谈木讷的人

首先要有耐心和尊重的态度。千万不要显出急躁、不耐烦的情绪或对人家不屑一顾的表情，你越是这样对方就越着急，越着急他越说不出话。无论对方说得如何结结巴巴，你都要目视人家的眼睛，耐心、恭敬地听人家说完。

随时准备把话送到对方的嘴边。言谈木讷的人不知是反应太慢还是词汇量太少，总之其特别突出的一个表现就是总找不到合适的用词，因而常常一句话停在半路，再也说不下去。这个时候，你最好主动及时地把人家需要的那个词送到他的嘴边，同时做出很受启发的样子。例如，一位言谈木讷者在谈论“角球”问题时卡住了壳：“这是、这……”此时如

果你明白他要表达的意思，最好帮他一把。这样，彼此间的交谈也就得以继续下去了。

最好选择一些对方熟悉且表达难度不算大的话题与之交谈，缓和他的心理压力。例如，如果对方是位搞个体养殖的农民，你最好多问问他养殖方面的情况，别问他一些你认为有趣但却令他很难回答的问题，这样你们之间的谈话就顺畅多了。

别出心裁的致辞，让宴会“嗨”起来

在欢度佳节、迎送宾客、吉庆喜事等活动的酒席上，人们常要举杯祝酒，说一些美好的话语，互相表达祝贺和希望。对于一个领导来说，酒宴致辞更是家常便饭，这是由于领导是酒宴的贵宾，是酒宴的焦点。

祝酒词一般是在饮第一杯酒以前说的，因此，祝酒词必须短小精悍，千万不能太长太啰唆。因为大家举杯，情绪高昂，要是啰唆半天，热乎劲儿就冷了。

你一旦开始祝酒，就不要离题，要沿着一个主题，保持一个完整的结构，逐步趋向一个明快、自信的邀请，让每个人都举起酒杯，还要把你所祝愿的那个人（或那些人）的名字准确无误地牢牢地记在脑子里。

你的主题可以着眼于被祝愿的人的成就或品质，一件事情的重要意义，伙伴们的乐事，个人的成长或集体工作的益处，等等。无论说什么都要和那个场合相适应。

1．尽可能地表现出文采

适当地引用诗词、典故运用幽默的语言，能使讲话更有感染力。1984年，缅甸总统吴山友访问上海，市长在祝酒词中引用了陈毅元帅《致缅甸友人》的诗句：“我住江之头，君住江之尾，彼此情无限，共饮一江水。”大家都知道中缅交界只有一江之隔，两岸人民共饮一江水。话语亲切，表达了中缅两国人民之间的情谊，外宾十分高兴。

比喻可以使祝酒词生动形象。例如，两校建立校际关系，其中一方致辞说：“过去，我们交往只是一条小路；现在，却是一条宽敞的大道。我相信，我们的友谊和交往一定会成为一条高速公路。”这一连串的比喻，言辞贴切，恰到好处地说出了他内心的祝愿，赢得了大家一致的掌声。

2．适时进行联想

在祝酒时如能就地取材进行联想，就可以产生出人意料的好效果，使人产生出许多美好的想象，从而达到使人愉悦、使人振奋的目的。例如你端起席间一杯矿泉水，在不同的情况下可以引起不同的联想。

在朋友的聚会上，你可以说：“俗话说，如鱼得水，看见这杯矿泉水使我想起我们的友谊。鱼儿离不开水啊，正因为有了深厚的友谊，才使我们顺利地在艰苦的生活中成长起来。现在我们又一起回到了家乡，更是如鱼得水。相信今后我们的友谊将会与日俱增。我建议为友谊干杯！”

在为老师祝贺生日的聚会上，我们可以这样说：“同学们，这是一杯水。看见这杯水我想起了‘饮水思源’这句老话。我们之所以有今天的成功，完全是老师辛勤培养的成果啊！师恩难忘。同学们，让我们以水

代酒，祝老师永葆青春！”

结婚祝词，不同身份有不同说法

结婚是人生大事，很多新人都会邀请一些亲朋好友出席婚礼。作为当事人的亲朋好友，如果受邀去参加婚礼，就一定要以合适的身份准备好祝福词，即使新郎和新娘没有委托你代表众人讲话，你也可以把准备好的短短的祝词献给他们，这样无形中你会多了两个朋友，那又何乐而不为呢？那么，该怎么说出祝福的话呢？

1．领导的祝词

当你的下属邀请你参加他的婚礼时，作为领导，又是在这种喜庆的场合，你应该多说些鼓励、赞扬的话语。如果你确实有诸如对新郎或新娘提拔、晋升、分房以及别的什么奖励的心愿，不妨在此说出来。这既可使他们的心情更加愉快，又能烘托出欢快气氛，真可谓锦上添花。

“我是小纪的项目经理。小纪自从进公司后就一直在我这里工作，我是看着他从年轻走向成熟的，所以我相信他今后会大有前途。他性情憨厚、朴实，乐于助人，很有人缘，公司上上下下都很喜欢他。如今他娶妻成家，这是他的大喜事，也是我们公司的一大喜事，因此我代表全公司同仁祝他生活甜蜜，新婚快乐！”

2．同事或同窗好友的祝词

作为同事、朋友，你和新人彼此相知相识，所以祝福的语言自然不

应是虚伪的客套。

“今天是马旭大喜的日子，说起来马旭和我有很深的缘分，我们不但是同学、同事还是同宿舍的挚友，我们毕业后分到一个单位又在同一宿舍住。前些天在街上偶然遇见他们，马旭介绍他的未婚妻给我认识，当时就觉得他们是天生的一对。后来我们一起去看电影，他们两人低头私语，非常甜蜜，早把电影和我这个‘第三者’忘得一干二净了。祝福两位健康、幸福，并且再说一声恭喜！”

3．普通人的祝词

由于你和当事人的关系很一般，对于他们细枝末节的小事情还不大了解，又不便以长者、亲朋好友的身份说些鼓励、亲切的话语。为了脱离俗套，你完全可以换一个角度，从当事人选择的结婚日期上着手展开你的话题，这样既能显出你的博学多才，又能表达你的美意。

“在这金秋八月的大好日子里，我接到了你们的喜帖，开心地赶来祝福。新郎的潇洒、新娘的美貌为这秋天又增添了另一番美景。”

生日祝词，真挚与热情永远是主旋律

参加生日宴会，无论是东道主还是客人，都要先把敬酒礼仪学好。

生日宴会一般宴请的都是亲戚、朋友、邻居以及熟知的同事。参加这样的宴会，无论是东道主还是客人，都要先把敬酒礼仪学好，因为懂得敬酒能表现你的体贴，让人感觉到你的修养。敬酒更是一门艺术，要

诀在于如何掌握时间、发挥口才，以及适时道出心底话。敬酒的技巧千变万化，即使杯中装的只是饮料或水，也可借象征性的动作达到敬酒的效果。因为在兴奋的一刹那，在主人与宾客之间便立刻产生一种隆重的气氛。

1．父母生日祝酒词

尊敬的各位领导、各位长辈、各位亲朋好友：

大家好！在这喜庆的日子里，我们高兴地迎来了敬爱的父亲（母亲）××岁的生日。今天，我们欢聚一堂，举行父亲（母亲）××华诞庆典。这里，我代表我们兄弟姐妹和我们的子女们大小共××人，对所有光临寒舍参加我们父亲（母亲）寿礼的各位领导、长辈和亲朋好友们，表示热烈的欢迎和衷心的感谢！

我们的父亲（母亲）几十年含辛茹苦、勤俭持家，把我们一个个拉扯长大成人。常年的辛勤劳作，他们的脸上留下了岁月刻画的年轮，头上镶嵌了春秋打造的霜花。所以，在今天这个喜庆的日子里，我们首先要说的就是，衷心感谢二老的养育之恩！

我们相信，在我们兄弟姐妹的共同努力下，我们的家业一定会蒸蒸日上，兴盛繁荣！我们的父母一定会健康长寿，老有所养，老有所乐！

最后，再次感谢各位领导、长辈、亲朋好友的光临！

再次祝愿父亲（母亲）晚年幸福，身体健康，长寿无疆！干杯！

2．领导生日祝酒词

各位朋友、各位来宾：

你们好！今天是××先生的生日庆典，我受邀参加这一盛会并讲话，深感荣幸。在此，请允许我代表××并以我个人名义，向××先生致以最衷心的祝福！

××先生是我们××公司的重要领导核心之一。他对本公司的无私奉献我早已有目共睹，他对事业的执着令同龄人为之感叹，也为之感到骄傲。

在此，我们祝愿他青春常在，永远年轻！更希望看到他在步入金秋之后，仍将傲霜斗雪，流香溢彩！

人海茫茫，我们只是沧海一粟，由陌路而朋友，由相遇而相知，谁说这不是缘分？路漫漫，岁悠悠，世上不可能还有什么比这更珍贵。我真诚地希望我们能永远守住这份珍贵。在此，请大家举杯，让我们共同为××先生的××华诞而干杯！

3．爱人生日祝酒词

各位朋友：

晚上好！感谢大家今晚来参加我太太的生日会！大家提议让我讲几句，其实也没什么事讲的，你们从我一脸的灿烂足可以看出我内心的幸福。那请大家容许我对我亲爱的太太说上几句。

老婆，你“抱怨”我不懂浪漫，其实看得出来你满心欢喜。你说只要我有这份心，你就很开心。我们曾是那样充满朝气，带着爱情和信任走入婚姻。我要感谢你，给了我现在拥有的一切——世上唯一的爱和我所依恋的温馨小家！很多人说，再热烈如火的爱情，经过几年之后也会慢慢消逝，但我们却像傻瓜一样执着地坚守着彼此的爱情，我们当初钩小

指许下的约定，现在都在一一实现和体验。

今生注定我是你的唯一，你是我的至爱，因为我们是知心爱人，让我们携手一起漫步人生路，一起慢慢变老！爱你此生永无悔！

最后，祝愿各位爱情甜蜜，事业如意，干杯！

4．朋友生日祝酒词

各位来宾、各位亲爱的朋友：

晚上好！烛光辉映着我们的笑脸，歌声荡漾着我们的心潮。跟着金色的阳光，伴着优美的旋律，我们迎来了××先生的生日，在这里我谨代表各位好友祝××先生生日快乐，幸福永远！

在这个世界上，人不可以没有父母，同样也不可以没有朋友。没有朋友的生活犹如一杯没有加糖的咖啡，苦涩难咽，还有一点淡淡的愁。因为寂寞，因为难耐，生命将变得没有乐趣，不复真正的风采。

朋友是我们站在窗前欣赏冬日飘零的雪花时手中捧着的一盏热茶；朋友是我们走在夏日大雨滂沱中时手里撑着的一把雨伞；朋友是春日来临时吹开我们心中冬的郁闷的那一丝春风；朋友是收获季节里我们陶醉在秋日私语中的那杯美酒……

来吧，朋友们！让我们端起芬芳醉人的美酒，为××先生祝福！祝你事业正当午，身体壮如虎，金钱不胜数，干活不辛苦，悠闲像老鼠，浪漫似乐谱，快乐莫你属，干杯！

5．满月宴祝酒词

各位来宾、亲朋好友：

大家好！此时此刻，我的内心是无比激动和兴奋的，为表达我此时的情感，我要向各位行三鞠躬。

一鞠躬，是感谢。感谢大家能亲身到××酒家和我们分享这份喜悦和快乐。

二鞠躬，还是感谢。因为在大家的关注下，我和妻子有了宝宝，升级做了父母，这是我们家一件具有里程碑意义的大事。虽然做父母只有一个月的时间，可我们对“未养儿不知父母恩”有了更深的理解，也让我们怀有一颗感恩的心。除了要感谢生我们、养我们的父母，还要感谢我们的亲朋好友、单位的领导同事。正是有了各位的支持、关心和帮助才让我们感到生活更甜蜜，工作更顺利。也衷心希望大家一如既往地支持我们、帮助我们、关注我们。

三鞠躬，是送去我们对大家最衷心的祝愿。祝大家永远快乐、幸福、健康。

今天，我们在××酒家准备了简单的酒菜，希望大家吃好、喝好。如有招呼不周，请多多包涵！

6．满月宴来宾祝酒词

各位来宾、各位朋友：

佳节方过，喜事又临。今天是我们××先生的千金满月的大喜日子，在此，我代表来宾朋友们，向××先生表示真挚的祝福。

在过去的时光中，当我们感悟着生活带给我们的一切时，我们越来

越清楚人生最重要的东西莫过于生命。××先生在工作中，是一个严谨、奋进、优秀的人，相信他创造的新的生命，一定是无比美妙的歌声。

让我们祝愿这个新的生命、祝愿××先生的千金，也祝愿各位朋友的下一代，在这个祥和的社会中茁壮成长，成为国家的栋梁之材！也顺祝大家身体健康，快乐连连，全家幸福，万事圆满。

7．周岁宴祝酒词

各位领导、各位亲友：

首先对大家今天光临我儿子的周岁宴会表示最热烈的欢迎和最诚挚的谢意！

此时此刻、此情此景，我们一家三口站在这里，心情很激动。

为人父母，方知辛劳。××今天刚满一周岁，在过去的365天中，我和丈夫尝到了初为人母、初为人父的幸福感和自豪感，但同时也真正体会到了养育儿女健康成长的无比辛劳。今天在座的有我的父母，还有公婆，对于他们三十年的养育之恩，我们无以回报。今天借这个机会向他们四位老人深情地说声：谢谢了！并衷心地祝福他们健康长寿！

在过去的日子里，在座的各位朋友曾给予了我们许许多多无私的帮助，让我们感到无比的温暖。在此，请允许我代表我们一家三口向各位亲朋好友表示万分的感激！现在和未来的时光里，我们仍希望各位亲朋好友对我们进行善意的批评教导。

今天以我儿子一周岁生日的名义相邀各位至爱亲朋欢聚一堂，菜虽不丰，但却是我们的一片真情，酒纵清淡，但是我们的一份热心。若有不周之处，还盼各位海涵。

让我们共同举杯，祝各位工作顺利、万事如意！谢谢。

第十章　完美谢幕，给听众一个难忘的致辞

> 有始就会有终，一个精彩的演讲不仅仅由开头决定，也由结尾决定。有人说，通过演员的出场和退场，就知道他们的水平。其实，演讲也是如此。演讲的开头和结尾往往都是很难处理的环节。当一场演讲临近尾声的时候，如何有技巧地结束它，体现的就是你的演讲能力。

讲好结尾，你的演讲就成功了

在演讲中，哪些地方最能体现出一个演讲者的水平呢？我们认为是演讲的开头与结尾。在戏剧界，也有一句关于演员的评价说明了同样的道理："通过演员的出场和退场，你便可以很好地了解他们的水平。"

的确如此！在几乎所有的活动中，开头与结尾总是最难处理的环节。君不见，在各种重大的社会庆典活动中，开始与结束的场面总是力求宏伟壮观。在商业会晤中，最难做到的不就是营造成功开始的氛围和圆满结束的场面吗？

毫无疑问，演讲的结尾是整个演讲中最具有全局意义的一环，当演讲结束后，演讲者的结束语将会长久地留在听众的心中。然而，演讲的新手极少意识到这一环节的重要性，他们有太多的功课待补。

那么，通常说来，这些演讲的新手会犯哪些错误呢？让我们试对之进行分析并找出相应的对策。首先，有的演讲新手在结尾时会这样说："我已知无不言了，我想我该结束演讲了。"

这其实不能算作一个结尾，而是一个错误。它恰恰反映了一个初学演讲者的缺陷，而且这缺陷在演讲中是不可原谅的。所以，如果你已知无不言了，那么不妨马上坐回原位，并不需要告诉众人你已经讲完了。其实，在这无声的动作里，听众们已明确地知晓演讲结束了。

其次，还有一些演讲者虽然也说了自己该结束演讲了，但却又不知如何终止。记得乔治·比灵斯建议人们欲使牛停下来时，不要去抓牛角而要去拽牛尾巴。所以，这些演讲者正如那些抓牛角的人，虽然花费九牛二虎之力，却总也不能停止下来，只得原地转圈，结果给众人留下了一个极坏的印象。

我们该采取什么样的补救措施？有一点是确定无疑的：我们必须对结尾部分进行精心的准备，但是是在演讲之后历经演讲过程中的紧张和沮丧，时刻小心翼翼自己的措辞才去准备，还是在演讲之前就悄悄地备好万全之策呢？

我们知道，即使是一些出色的演讲者，比如韦伯斯特、布兰特、格莱特斯通等，虽然他们已具备了高超的语言技巧，也会把结尾部分一字不漏地写下来并且烂熟于心。

初学者，如果能像这些出色的演讲者那样，在事前精心地准备，对

自己的结束部分胸中有数的话，那么，他对自己的演讲才不会留下什么遗憾。为了确保万无一失，初学者可能在演讲前认真排练几次，当然，我们不必要求每次排练时的措辞用语完全一致，但一定要保证意思的准确、完整。

在即席演讲过程中，为了应付突如其来的变故和适应听众的要求，我们应该有二至三个演讲结尾部分的方案，以备不时之需。

然而，不幸的是，有一些演讲者从未真正做过一次完整的演说。每当话至中途，他们就变得语无伦次、不知所云了，就像机器耗尽了燃油似的，在经过一番挣扎后，他们只好草草收场。这些演讲者当然需要更充分的准备和更勤奋的练习了。

还有许多初学者在演讲结束时过于突然，缺乏平滑和顺的感觉。更确切地说，他们的演说没有一个明确的结尾，只是突然之间停顿下来，给人一种非常不适的感受，显得很不专业。这就好似在朋友的聚会中，一个人突然之间不告而别一样。

林肯在其第一次就职演说的草稿中犯了与上述同样的错误。当时的国内形势万分紧迫，怨恨笼罩在人们的心头，在林肯演说的几星期后，血雨腥风就降临到了这个国度。林肯在要向美国南部省份宣讲的演说草稿中是以这样的内容结尾的：

心中充满怨气的朋友们，是否发动内战不是掌握在我们的手中而是由你们来决定。我们不会向你们发动攻击，只要你们不侵略我们，就不会有战争。我作为一个最为坚定地维护国家的人，要告诉你们没有人拥有破坏政府的权力。你们可以把战争的灾难强加于她，但我在这场维护她的战争中绝不会退缩。现在，到了一个由你们决定“是战争还是和

平”的时刻了。

这份演讲起草完毕后，林肯把它交给了秘书西沃德。西沃德在阅读后，十分恰当地指出了草稿的结尾部分过于直率、唐突和具有煽动性。于是，西沃德自己动笔为林肯写了两个结尾供其参考。最后，林肯对其中一个稍作修改后代替了自己草稿的最后部分。因此，林肯的首次就职演说不再显得唐突和具煽动性，而是体现了无比的友好、至纯的美感和诗一般的语言：

现在，我就要结束这次演说了，虽然我是那样的不情愿，但我又无可奈何。我要衷心地告诉你们，我们不是敌人而是朋友，我们绝不能成为敌人。虽然我们的热情现在有所消退，但谁也不能割断我们之间的血肉联系。今天，人们彼此之间和睦团结的呼声正回响在每一个战场上、烈士的坟墓上以及生活在我们这个伟大国度的人民的心头上，明天，在美国人民的美德指引下，这种和睦和团结将会重新为我们所拥有。

那么，在演讲的结束部分，作为初学者，怎样才能找到感觉呢？有机械而固定的办法吗？当然没有。就如文化，由于它太过复杂和微妙，很难找到掌握它的一定之规。作为一名演讲者，在演说时，要靠自己的理解力，也就是自己的灵感和感悟来找到感觉。这些东西，只有在你能熟练地演讲时才会找到。

然而，这些东西又是可以培养的，通过研究成功演讲者的成长途径，我们可以获得一定的经验。下文是我们节选的威尔士王子曾在多伦多的帝国俱乐部所作演说的结尾部分，以供大家借鉴。

先生们，我今天的演说恐怕离题太远了，因为我讲述了太多关于自己的事情。但是，我要说的是，面对我在加拿大演讲以来最多的一次听

众，我深感责任重大。只有如此，我才认为没有辜负大家的期望，没有逃避自己的责任。

这段结束语，即使是一个盲人也能听得出来演讲已然结束，因为，它丝毫没有给人一种丢三落四、欲言又止的感觉，而是圆满地结尾。

哈利·埃默森·弗斯迪克博士曾参加了在皮尔市的日内瓦天主教堂举行的第六次全美社团会议的开幕式。这是一个美妙的星期天，因为哈利博士给我们献上了一个美妙的演讲，他的讲题是"拥有军权的人要慎用自己的权力"。这篇演讲的结尾部分如下文所示，大家要注意他那文笔优美、技巧高超、铿锵有力的表达：

在和平与战争之间，我们没有其他的抉择，这就是问题的实质所在，也正是对今天拥有良知的基督教徒们所提出的挑战。对于人类而言，战争实在是一种最具毁灭性的社会罪恶，是一种彻底的、无可挽回的悲惨损失，正因如此，它与基督的教义格格不入，完全相异，是迄今以来对基督教义最大的亵渎。我们热切地盼望着：基督教的神圣殿堂重拾今日之伟大精神，并把其发扬光大；重新筑起一道防线与异教者作不屈不挠的斗争；不再逃避自己的责任并招抚那些好战的国家；坚定地把上帝赋予的人类自由定位在国家主义之上；呼唤全世界拥抱和平。这一切，不是对爱国主义的否定，而是对崇高的爱国主义的发扬。

今天，在这里，洋溢在一片欢乐祥和的氛围中，身为一名美国人和基督教徒，我不会为我的国家讲些什么，但我要代表我的同胞反复重申：我们热切地盼望着基督教会担当起神圣的使命，让我们的整个世界安享太平。这就是我们努力奋斗的最终目标，任何对之的篡改都将是人类的一场巨大灾难。就如万有引力在力学中的意义和地位一样，下面这句话就是上帝不变的旨义：拥有军权的人要慎用自己的权力。

但是，如果缺乏了宏伟的语调和风琴奏乐般的音调，这段演讲的结束语就不能算作非常完美，这就正如林肯的第二次就职演说一样的情况。最近去世的哈佛大学的校长——凯得莱斯腾的厄尔先生曾称下面这段演讲为“人类的荣誉和财富中的重要组成部分——人类演说史上的最纯正、璀璨的宝石”。

长久以来，我们一直企盼着消灭战争的万恶根源。然而，上帝认为：只要已存在了二百五十余年的农奴剥削制度尚在延续，只要穷苦大众的血汗仍在被榨取，那么，我们的愿望就不会实现。对此，我们可以援引三千年前那句名言：“上帝的论断是无比英明而公正的。”

胸怀慈善的爱、怜悯的心、坚定的信念和上帝赋予我们的机会，让我们共同献身于自己从事的事业、愈合我们自己的伤口、关爱饱经战争磨难的人们以及他们的亲人，总之，为了全人类的和平，我们甘愿付出一切。

在我的心目中，上面这个演说的结束语，其美感是无与伦比的。你是否也有同感呢？如果你不以为然，那么在所有的演讲中，你是否能找出一个更富有人性、更生动迷人、更富有同情心的演说呢？

威廉·巴顿在《林肯的一生》中这样评述上面的这个演说：“葛底斯堡演说虽然宏伟高尚，但此演讲比葛底斯堡演讲更为甚之——这是林肯的众多演说中最为出色的一个，它标志着亚伯拉罕·林肯的智力、精神达到了一个最高的境界。”

卡尔·史克伍兹也曾写道：“这段演讲就像一首诗，在这之前，还没有哪一位美国总统向自己的民众发表过如此精彩的演说，他们都没有达到亚伯拉罕·林肯的思想深度。”

但是，对于你来说，并不需要像美国总统或加拿大、澳大利亚的总理那样发表流芳千古的演讲。你需要考虑的或许就是面对一群普通的社会工作者如何结束一场简单的演说。那么，你究竟应如何去做呢？让我们来共同探讨一下，看看是否能得出一些有意义的建议。

掌握演讲5个技巧，给听众一个想听的结尾

1．善于总结演讲要点

即使是一场几分钟的简短演说，往往也会涉及许许多多的方面。当演说结束时，听众经常会坠入云里雾里，不能明了其主旨要义。关于这一点，很遗憾的是只有极少数演讲者意识到，而其他大多数人都陷入了一种误区，因为他们认为，既然自己对演讲内容一清二楚，那么听众也理应可以。

但是，事实上根本不是如此，演讲的要点，对于演讲者而言，早已深思熟虑过了；但对于听众来说，显得新奇而又陌生，它们就像是一把子弹掷向了现场众人，有的会给人留下印记，但大部分在听众的困惑中注定要淡然逝去。最终，演说的接受者们不得不“头脑昏昏，不知所云”。

据报道，有位不知名的苏格兰政治家对于演讲技巧给出了自己的方法：首先，要告诉听众你打算讲些什么；接着，你可以开始你的演讲；最后，在演讲结束时，你应重申自己演讲的主要内容。这个方法还是颇有可取之处的，而且，从实际来看，“重申自己演讲的主要内容”是非常

明智的做法。

下面是一个优秀的演讲范例，演讲者是一名芝加哥铁路运营公司的经理，让我们一起来看看：

总之，先生们，这种制动装置已在我们的东部、西部、北部铁路支线上得到了采用。从实践效果来看，由于在操作中运用了完美的操作原理和方法，一年来，我们避免了多起事故，挽回了大量的经济损失，这一切深深震撼了我，促使我急切地决定在南部铁路支线上也安装这种制动装置。

通过上段演说，你可以对整篇演讲的内容一览无余，因为所有的一切都已涵盖在这几句话之中。在演讲中，这样的总结的确大有用武之地，你不妨掌握这种技巧。

2．呼吁采取某种措施

上面我们引用的这段演说结尾正是一个精彩的呼吁采取某种措施的例子。这位演讲者迫切地想让有关人士采取行动：在南部铁路支线上安装一种制动装置。为了实现自己的愿望，演讲者列举了采取措施后将能够避免的事故和经济损失额的优势，最终，他如愿以偿。

值得一提的是，这篇演讲不仅仅是供人练习的东西，它是在一家铁路公司的董事会上所作，结果，演讲者呼吁安装某种制动装置的要求得到了圆满地实施。

3．运用简洁而诚挚的赞美

在昂首阔步迈向新的征程之际，伟大的宾夕法尼亚州应站在时代潮流的最前沿。她拥有无比强大的钢铁业，孕育了当今世界最大的铁路运

输公司，还是全美第三大农业产地——在我们商业的大厦上，她是最绚丽的部分之一。其美妙的前景、成长为领导者的机遇无与伦比。

在纽约的宾夕法尼亚社团聚会上，查尔斯·斯克韦伯以上文作为了演讲的结束部分。随即，他的听众们沉浸在了一种兴奋、乐观、幸福的氛围之中。毫无疑问，这是一个值得赞叹的结尾，但是，在演讲中，演说者必须充满真诚，而不是虚假地奉承和任意地扩大，才能取得完美的效果。而且，尤为值得注意的是：这种结束方式一旦失败就可能是彻底的惨败，听众们将一无所获。

4．运用幽默的结尾

乔治·柯汉曾经说过："当你结束自己的演出时，你应做到在听众的笑声中退场。"如果你诚如所言，具备幽默的能力和素材，那么，你已万事俱备。但是，如何运用呢？就如哈姆雷特所说，这是一个值得思考的问题，而每位演讲者在处理这一问题时，都应有自己的方式。

当劳德·乔治就约翰·韦斯利的墓碑这一无比庄重的主题发表演讲时，没有人奢望他能把听众——一群卫理公会派教徒逗得前仰后合，但他以无与伦比的智慧做到了，同时，辅之以优美流畅的语言，完成了一个无比完美的演说：

看到大家共同伸手来修缮韦斯利先生的坟墓，我非常高兴。你们的义举应载入荣誉的史册。大家都知道，韦斯利先生是一个喜爱整洁的人，我清楚地记得他说过的一句话："作为一个卫理公会派教徒，绝不应以褴褛的装束示人。"

正因如此，至今我们也未看到过一个装束不雅的卫理公会派教徒。（笑声）所以，今天我们把坟墓修好，是对于他的好心的回报。大家可

曾记得，一次，韦斯利先生路过德贝郡的一位女孩家，这位女孩跑到门口向他喊道：“先生，上帝保佑您！”韦斯利回答她说：“年轻的姑娘，如果你能把你的脸和围裙洗得干净一点儿，那么你的祝福将会更加珍贵。”（笑声）

5．运用押韵的方法

在演讲结束的各种方式中，运用幽默的押韵的方法是最佳的途径。实际上，如果你能在结尾中找到合适的韵脚，那就再理想不过了，它会使你的演讲充满高贵和美感，富有情调和个性。

扶轮国际成员哈利·拉伍德在美国扶轮成员代表团的爱丁堡年会上以下文作为演讲的结尾：

当你们回家以后，其中有些人会给我寄来明信片。如果你并不这么做，那我将给你寄去一张。你将非常容易识别我寄出的明信片，因为它的上面并没有邮戳。（笑声）而且我会在上面写下这样的一段话：一年四季交替改变，而你也知道，世上万物由生到灭，永不停闲，但是，我要告诉你，有一件事亘古不变，那就是我对你深深的爱恋。

这段韵文既符合哈利·拉伍德的个性特征，也符合整篇演讲的大意，因此，可谓点睛之笔。但是，在任何的场合找到一种通用的结束演讲的方法是不可能的，因为这要根据时间、地点、听众而定。正如圣保罗所说的一样，每一位演讲者都必须“找到自己的解决办法”。

布鲁克林汽车有限责任公司的副董事长阿布特先生曾经对他的员工发表过一场演讲，主题是“关于忠诚和合作”，在其演讲的结束部分，他引用了吉卜林《丛林之书》的一段韵文：

这就是森林王国中的规律——这规律久远而真实，就如蓝天一样；生活在其中的狼群如能遵守这一规律，就能兴旺，反之，就必然导致灭亡。

正像那藤条永远缠绕在树干之上，森林王国中的规律也会源远流长——因为猎犬和野狼的争斗无休无止，永不相让。

如果在演讲中，你也想引用一段韵文，那么你可以到所在城镇的公共图书馆，把你的需要告诉图书管理员，他会帮你找到一些有用的参考书籍，比如说巴特勒的《名言引录》。

戛然而止，让演讲停留在最精彩处

在演讲结尾时，把其导向高潮是一种颇为受人青睐的方法。但是，这种方法的运用有一定的难度，而且，并不适用于一切演讲者或一切演讲题材。不过，此种方法如果运用得当，那么它将把你的演讲推向一个更高的境界。

我们曾介绍了一场得奖的演讲，其结尾部分正是运用导向高潮方法的优秀例证。

林肯曾作过一场关于尼亚加拉大瀑布的演讲，其结束语也运用了导向高潮的方法。演说中，他把尼亚加拉大瀑布存在的历史年限与哥伦布、基督耶稣、摩西与亚当等所在的历史年限相比较，其表述如大河滚滚，又如海水一浪高过一浪，最终达到高潮。这一点，我们尤应注意：

尼亚加拉大瀑布唤醒了那沉睡的悠久的历史。当哥伦布首次踏上这块美洲大陆时，当主耶稣在十字架上饱受蹂躏时，当摩西带领犹太民族穿越红海地域时，甚至当人类的祖先亚当诞生时，尼亚加拉河就早已在这里奔腾不息了。正如今天的我们注视着眼前的尼亚加拉大瀑布一样，那遗骨已深埋在我们脚下、早已灭绝的物种也曾目睹它的风采，从远古到现代，这尼亚加拉河从未停止过演绎她的风采，它从未干涸、从未冰冻、从未睡去、从未休止。

温德尔·菲利浦在评述图斯森特·欧沃特的演讲中同样使用了这种演说的技巧。现在，我们把其结尾部分节选如下。在这个重视实用的年代里，菲利浦的这个演讲虽然显得辞藻华丽了些，但却充满了活力，显得生动而有趣，因此，这段节选在许多关于公共演讲的书籍里仅占有一席之地。在演说中，温德尔·菲利浦评价约翰·布朗和图斯森特·欧沃特的历史价值时，预言“他们的真知灼见在五十年后才可能被世人所认识”。

由于这篇演讲是在五十多年以前创作而成的，现在看来，温德尔·菲利浦的预言显得有些可笑，但是，我们也知道，预测历史如同预测明年的股票市场和油价一样，几乎是不可为的。

谁是历史上最杰出的人呢？也许有人说是拿破仑。虽然他建立了法兰西第一帝国，但他不守自己的誓言，并使世界血流成河。而我们今天所讲述的这个人却从不违背自己的诺言，“绝不报复”是他的座右铭，在其弥留之际，他用法语对自己的儿子说：“孩子，当有一天你重返圣多明戈时，一定不要记恨是法国谋害了你的父亲。”也许有人说是克伦威尔，但他只是一名斗士，其亲手建立的国家与他一起走进了坟墓；也许有人说是华盛顿，但他在弗吉尼亚的土地上却容许农奴制的存在，这与我们今天讲述的主人公迥然不同，在其国度里，哪怕是最穷困的村庄，也不会有农奴制的存在。

今天，你会认为我的看法有些狂热和偏执，但我要告诉你，那是因为你没有独立自主地看待历史，而是带有一定的偏见。无论如何，五十年以后，我的观点将被世人所认可。那时，缪斯女神将会把福基翁和希腊、布鲁特斯和罗马、海姆布登和英格兰、拉法叶和法国这些名字和国家紧密联系在一起；将会视华盛顿为近代文化之花丛中的一朵奇葩，视约翰·布朗为如日中天时的丰硕果实；而在所有这些名字的上面，则会铭刻上那位斗士、政治家、烈士的英名——图斯森特·欧沃特。

别过犹不及，简明的结尾才受人欢迎

在演讲前，我们应反复修改、锤炼演说的开头和结尾，直至令人满意，然后，再使它们完美地结合在一起。现在，人们已进入了一个快节奏的时代，因此，任何与此时代主旋律不相符的演讲都会招致听众的反感，至少是不受欢迎的。

在这一方面，塔瑟斯的保罗所铸成的错误是无人堪比的。有一次，他在演讲时滔滔不绝，众人皆感难以忍受。其中有一位年轻人，名叫艾伍提可斯，起身回到自己的房间，结果失手从窗户上碰掉了什么东西，差点打断了保罗的脖颈，即使这样，保罗也不肯结束自己的演说。在日常生活中，我们是否也遇到过类似的情形呢？在这里，我再给大家介绍一个类似的事例：

一次，在布鲁克林的大学俱乐部里举行了一场晚宴，一直持续到深夜还没有结束。席间，许多演讲者已进行了发言。当钟表的时针指向了

深夜两点钟的时候，有一位博士先生站起来讲话。依照当时的情景，如果他是一位机智、敏感和有洞察力的演讲者，他会寥寥数语结束发言，然后让大家早点回去休息。

事实是怎样的呢？非常遗憾，结果与大家预期的恰恰相反，他作了一场长达四十五分钟的关于反对动物解剖实验的长篇大论。早在其演讲未至中途时，听众们已按捺不住性子，他们多么希望有人像艾伍提可斯那样，也失手从窗户上碰掉什么东西，以早些结束这场演讲啊。

劳瑞默先生曾经是《星期六晚间邮报》的一名编辑，那时，他告诉我："当邮报上的系列文章最受人们青睐、意犹未尽时，我会停止对这些文章的刊载。"我不禁纳闷："为什么要停止刊载呢？为什么要选择那样的一个时机呢？"劳瑞默先生这样回答了我的疑问："人们最为青睐的时刻预示着人们厌倦心理的即刻到来。"

这道理同样适用于公共演讲。因此，当听众还在意兴盎然地聆听你的演说时，你就应为演讲的结束做好准备了。

《高山之上的布道》这篇耶稣基督曾经作过的最伟大的演讲是在五分钟之内完成的；林肯的《葛底斯堡演说》只有区区十句话而已；阅读《人类起源》整篇文章所用时间也会比阅读早报上的谋杀故事少得多——总之，一定要让你的演讲简练！再简练！

对于普通的听众而言，虽然他们可能更富有礼貌和涵养，但也绝不会喜欢长篇大论。因此，你要从失败的演讲中吸取教训。不要熟视无睹、头脑昏昏。成功的演讲离不开正反典型讲例的功勋。

再激烈的论辩，也要有圆满的收场

论辩是激动人心的，但无论有无胜负，论辩总得结束，结束时也应该有个圆满的收场。因为无论论辩场面怎样，都是社会生活的一部分，是人际交往的一种方式。如果一味盯住论辩的输赢，忽略收场，往往会使论辩变质，导致人际关系的紧张甚至恶化。

下面两种收场方式值得借鉴。

作为胜方，要善于察言观色，机敏主动地缓和剑拔弩张的气氛，自我调侃一下，给对方留些面子。如果一直盛气凌人，步步紧逼，引起对方反感，只能导致失败。

有两个学生争论哲学问题，甲坚持“看不见的便不存在”，乙据理驳斥，甲拒不认输，强词夺理。乙忽然一板一眼地问：“你看不见的就不存在，对吗？”“不错。”“你妈生你时你看不见，那你妈生你这件事存在不存在？”甲涨红了脸，几乎跳起来。乙见状，边笑边指着自己的鼻子说：“别恼，我也是妈生的！”甲苦笑着言和作罢。乙为辩理，伤了甲的自尊，也使甲彻底败北。稳操胜券的乙，凭幽默的自损及时弥合了二人关系的裂痕，算得上善于收场。

胜辩者收场时还应顾及对方的禀性、人格。君子辩败不以为介，非君子则可能怀恨在心，寻机报复。遇到这种人，胜辩者不妨将其阴暗心理予以曝光，尽量切断其报复的后路，同时使对方显示其大度，冲淡其尴尬。

一职员与经理辩论，经理理屈。职员忽然笑道：“经理，今天好像

是我辩胜了，其实我是败惨啦！”经理不解：“为什么？”职员说：“我还要在你手下工作呀！”经理不自然地笑了：“哪能呢？你看我是那种人吗？”“呵呵，当然不是。”

当然作为败方，也负有配合收场的责任，不要既失去理智，连人格也输给对方。如果败方主动承认自己的观点错误、对方的观点正确，则可显示败方高风亮节，后而会令胜者钦佩。

你只有及时从论辩的氛围中跳脱，反思全过程，用得体的言辞协调各方关系，才能使论辩成为益人才智、增进了解和维护利益的手段。

目　录

返回总目录

版权信息

书名：销售与口才

作者：萧杰

出版方：天津科学技术出版社

出版时间： 2019年 11月 01日

ISBN：9787557668150

前言

销售是什么？简而言之，销售就是通过说服客户来达成交易。销售工作可谓是竞争极强的职业，各行业无数领军人物都是做销售的一把好手，比如，世界巨富比尔·盖茨、世界“汽车销售大王”乔·吉拉德、日本保险业“推销之神”原一平等。正可谓，成功者，必善销售！

当下，随着经济的发展，人们对生活品质的要求越来越高，购买一件产品的时候，人们不仅会考虑产品的价格和实用价值，而且会考虑产品给自己带来的附加价值，如良好的购物体验、个人价值的展现等。也就是说，客户变得越来越精明，销售工作越来越具有挑战性。

在销售工作中，你会面临诸多问题。客户说“我不了解你的产品”，你会怎么介绍？客户说“货比三家以后再决定”，你该怎么办？客户拒绝了，你又该怎么办？……

如何成功地说服客户，让客户不再犹豫地立即签单？如何帮客户下定购买的决心？这一切看起来很难，但其实并不难，关键就在于你是否拥有好口才。

销售人员一旦具备了一流的口才，就能够顺利地约见到客户，争取到向对方销售的机会；就能够迅速地吸引客户的注意力、引起对方的兴趣，从而打开销售工作的局面；就能够一步步地激起客户的购买欲望，并最终说服对方做出最后的购买决定；就能够妥当地处理好售后工作以及对老客户的维系工作。

可以说，口才的影响力会伴随着销售工作的整个过程。可以毫不夸张地说，销售的成功在很大程度上可以归结为销售人员对口才的合理运用与发挥。

为了帮助销售员逐渐提升自身的业务水平，我们精心编写了本书。本书结合大量销售的实际事例，为即将进入或正在从事销售工作的朋友逐一解密销售高手说话、谈判的妙招，并提供了切实可行的具体方法，指导大家如何恰当、灵活地运用这些妙招，进而掌握高超的销售口才技能。

相信无论是急切地渴望了解销售工作的职场新人，还是已经在销售行业摸爬滚打多年的职场老人，都能从本书中得到有益于工作的知识和启发。通过一段时间的练习，相信每个人的销售能力都能得到一定程度的提高。

最后，希望每一位销售从业者不要轻言放弃，在销售之路上收获成功，赢得财富，做销售中的领军人物；也希望本书陪你走过“雄关漫道”，见证你的辉煌，成为你忠实的朋友！

第一章　好口才+有态度，会说才干得好销售

> 对销售员来说，良好的口才是做好销售的最基本要求。一个好的态度同样占据十分重要的位置。在沟通的过程中，礼貌、热情、尊重等是十分重要的，因为如果你态度恶劣，就很难有与客户交流的机会。如果连沟通的基础都不存在，那么你如何去说服客户呢？

礼貌用语，是做销售的基本要求

礼貌待客是销售员应该遵循的行为规范之一。在与客户交流的过程中，销售员只有善用礼貌，让客户感觉身心愉悦，才能做好自己的工作。

某房产中介办公室的电话铃响起，一名销售员接起电话。

销售员：您好！有啥事？说！

客户：我刚刚通过你们租了一套房子，可是房门的锁是坏的！

销售员：怎么坏了？是打不开还是锁不上？

客户：打不开，我到现在都没能进到房子里去。

销售员：不会吧！我们经常带人去看房子，钥匙都没有问题的！

客户：我已经试了好久了，可就是打不开。不然，你们过来个人看看？

销售员：没啥好看的，您多试几次呗。不行把钥匙拔下来再重新插上去试试。

客户：能想的办法我都已经想了，就是打不开啊！

销售员：您得慢慢试，别着急。就算我们过去也没有什么好办法啊！

客户：你这是什么态度啊！懂不懂什么叫礼貌服务？你的工号是多少？小心我投诉你！

销售员：您别生气啊！我马上去找租房的同事让他去帮您。

某服装品牌售后服务部门的电话铃响起，一名销售员接起电话。

销售员：您好！请问有什么可以帮助您的？

客户：我昨天刚买了你们公司生产的一件衣服，洗完之后发现衣服有些掉颜色。

销售员：我们的产品引起了您的担忧，首先向您表示歉意。关于衣服掉颜色的问题，其实是一种正常现象，您再洗几次应该就不会出现这

种问题了。我们公司的衣服都是使用植物染料进行染色的，安全、健康，不会伤害您的肌肤。

客户：哦，这样啊，那我就放心了。可是我还有一个问题，这件衣服好像有些缩水啊，会不会越洗越小？

销售员：缩水的问题您也不必过于担心，头一次洗涤多多少少会出现一点缩水的情况，肯定不会一直缩下去的。如果真的出现这种情况，我们可以为您免费更换。这一点请您放心，我们对质量的要求是很高的。

客户：好，那就好。

销售员：请问还有什么可以帮助您的？

客户：没有了，谢谢你啊！听你解释之后，我心里踏实多了。

销售员：您不用客气！这是我应该做的。让客户满意不仅是我们的服务宗旨，而且是我们不断前进的动力。还得谢谢您给我们提出问题，让我们发现自己的不足。欢迎您下次致电！

客户：嗯，好的。拜拜！

销售员：拜拜！

通过上述两个案例，我们不难发现两名销售员在礼貌用语方面有着很大的差距。案例1中的销售员语言粗鲁、随意，很容易让客户产生被轻视的感觉，引起客户投诉就是情理之中的事情了。案例2中的销售员，善于使用礼貌语言，给客户带来如沐春风之感，因此赢得了客户的认同和信任，客服工作圆满成功。

在与客户进行沟通的时候，礼貌的态度是不可或缺的。销售员对客户的礼貌表现，可以体现出客户的地位和重要性。合理而正确的礼貌用语，可以凸显较高的服务品质，给客户留下良好的印象，进而加深客户与销售员之间的感情，令销售员的工作价值得到进一步的提升。

说热情的话，感动每一位客户

对销售员来说，热情的态度不仅能够展现自己的活力，而且是赢得客户的有效手段。热情地对待每一位潜在客户，说不定就能收到意想不到的效果。

一天，大雨倾盆，某电子商城的手机销售厅内，进来很多躲雨的人。其中有一位老人，有些窘迫不安地走进了一家手机专卖店。一位店员注意到了这位老人，认为她是来避雨的，所以对她有些爱答不理。

老人：请问，你们店里有没有热水？

店员：很抱歉，我们的热水都是为顾客准备的，并没有为像您这样的路人额外准备。

老人：哦，我就是想买手机才进来的。只是衣服被雨淋湿了，我有点冷，所以想喝点热水。

店员：这样啊，那您想买什么样的手机呢？我们出售的都是智能手机，恐怕没有适合您用的老年机。

老人：我没想买老年机，就想买个智能手机。能不能先帮我倒杯热水？

店员：好吧，您稍等。我去给您倒水。

老人：谢谢啊！

（片刻之后，店员端着水杯走到老人面前）

店员：这是热水，您注意点，别烫着。

老人：谢谢！你帮我介绍几款智能手机吧，我也不知道哪种好。

店员：您想要什么价位的？

老人：我也不知道多少钱的手机才好啊。

店员：那您都需要什么功能？

老人：我也不知道需要什么功能。

店员：您什么都不知道，我怎么给您介绍呢？您还是回家想想具体有什么需求，然后再来吧！

老人无奈地从那家手机专卖店走出来，脸上的窘迫更加明显了。另一家手机专卖店的店员看到了老人，于是主动走到了老人面前。

店员：阿姨，看您的样子是被雨淋了吧！来，到我们店里坐坐，我给您倒杯热水喝。

老人：不用麻烦了，我刚刚喝过了。

店员：这有什么麻烦的，您端着热水焐焐手也好啊！

（店员边说边将老人请到了店里，给她拿了凳子让她坐，并端来一杯热水）

老人：谢谢你啊！你真热心！

店员：没什么，您这岁数和我妈差不了多少，要是我妈被雨淋了，我希望也有人能给她一杯热水。

老人：你真是个善良的孩子。你们店里也有智能手机吗？

店员：有啊，怎么，您想买部手机？要不我给您介绍几款现在卖得比较好的手机？

老人：好啊，我在之前那家手机店已经问过了，不过我什么都不懂，人家不愿意给我介绍。

店员：不懂没关系，我跟您说说，您就懂了。

老人：好啊好啊，我心里还一直担心惹人烦呢！岁数大了，对手机了解得太少了。

店员：您这个岁数啊，应该用屏幕大一点的，这样看字清楚。我给您介绍几款适合老人用的手机，怎么样？

老人：我不是买给自己用的，我孙子上高中了，我想买部手机给他用，可是又不知道现在的年轻人喜欢什么样的，害怕买不好。

店员：这样啊，刚上高中，给孩子买手机主要是为了让他和家里联系，所以功能不需要太多。您觉得呢？

老人：嗯，我就是想万一我想孙子的话，可以给他打电话，听听他的声音。可是也不能太差吧，不然和他的同学比起来，他会不会觉得低人一头啊？

店员：这个您想的也对，有些孩子喜欢攀比，但是咱们也不能什么都顺着孩子，跟别人的差不多就行了，没必要非得要最高级的。您说呢？

老人：嗯，我觉得行。

店员：那就这一款吧，价格合适，功能也足够。您先买回去，如果您孙子不喜欢，您可以带着他过来换。

老人：好，就要这部。谢谢你啊！

店员：您不用客气，这都是我应该做的。欢迎您下次光顾！

老人：嗯，下次再买手机，我还找你！

面对同一顾客，案例1和案例2中的两位店员的热情程度有着很大的差异，这也导致两个人的服务效果迥然不同。销售员应该像案例2中的店员那样，以饱满的热情去迎接每一个人，即便对方不是自己的顾客，也可以用热情去感染对方，让他从潜在客户变成忠实客户，进而不断提升自己的销售量，实现更多的个人价值。

一些销售员往往会犯这样的错误：只以饱满的热情去接待自己的客户，而不愿在那些不太可能成为客户的人身上浪费自己的热情。实际上，如果我们能以热情的态度去对待那些尚不是客户的人，则他们很难不被感动，毕竟，他们看到我们对“陌生”的他们都充满热情，也就不难想象我们对自己的客户是一种什么样的态度了。

你待客户真诚，客户就会给你惊喜

诚信是一个人的立身之本，对销售员来说，想要在职场中赢得一席之地，诚信是必不可少的美德之一。以诚信对待客户，销售员才能真正赢得客户的心。

小李是某电视生产厂商的客服工作人员，客户购买电视之后，她要负责与客户联系，确定送货及安装时间。一天，她与一位客户进行联系。

小李：您好！请问您是××先生吗？

客户：是的，我是。

小李：这里是××公司客户服务部，您之前购买了一台××型号的电视机，我想跟您确认一下送货和安装时间。

客户：就按照我买电视时约定的时间就可以了，来之前请给我打个电话。

小李：好的，那就安排后天上午给您送货和安装了。

客户：嗯，没问题。

（挂断电话之后，安装人员反映后天上午已经安排满了，最早也得下午才能为××先生安装。小李得到反馈之后，立刻又给××先生打了一

个电话）

小李：您好！××先生。我是××公司客户服务部的小李，之前给您打过电话，约定送货和安装时间。现在情况有了一些变化，得向您说明一下。

客户：怎么回事？

小李：我们的安装人员反映，后天上午的工作已经排满了，到您家的时候应该是下午了。实在是对不起！给您添麻烦了！

客户：你们这变化也太快了，刚刚还说上午呢，怎么一会儿的工夫又改成下午了？

小李：实在抱歉！最近业务比较多，安装人员也在加班加点地工作。这样吧，我跟安装人员说一下，让他们尽量上午过去，如果上午实在忙不完，则下午也一定去您家进行安装。您看怎么样？

客户：好吧，也只能这样了。对了，送货的时间有变化吗？

小李：送货和安装属于两个不同的部门，所以送货时间不会受到影响，依然是上午。

客户：好的，我知道了。

小李：再次向您道歉！给您添麻烦了！

客户：没事，后天能来就行，你的电话还是很及时的，服务态度不错。

我们从客户的反馈不难看出，小李开诚布公地向客户解释无法按时

展开工作的具体原因，获得了客户的谅解。

对销售员来说，诚实地与客户沟通，及时地反馈可能出现的问题，可以让客户掌握关于产品和服务的动态，这会给他们更多的确定性和安全感。在这种情况下，客户通常不会对销售员产生反感，也就很少出现投诉之类的事情。相反，一旦客户发现销售员失信，之前建立的信任感就会消失，这对于销售员展开工作是极为不利的。

没有什么比尊重更能获得客户信任

对客户的尊重，需要具有一贯性。如果在客户购买产品之前对其尊重有加，在产品卖出之后却对其爱答不理，销售员就很难维护自己的客户关系的。

董强刚买不久的笔记本电脑坏了，于是他拿到该品牌的售后服务处去维修。他走进大门的时候，只看到前台的销售员正坐在电脑前哈哈大笑，好像是在和别人聊天。眼见并没人接待自己，董强只好走到了前台。

董强：你好，我的电脑坏了，需要修理一下。

（销售员似乎没有听到，注意力依然集中在自己的电脑上）

董强：你好，我来修理一下电脑。

销售员：哦，好，等我忙完手头的事情，就来处理您的问题。

董强：嗯，好吧！

（十分钟之后，销售员递给董强一张单子）

销售员：把维修单填一下吧！

董强：我都需要填写哪些内容呢？

销售员：上面写着呢，您照着要求填就行了。

（董强认真地填完了维修单，却不知道接下来应该做什么）

董强：服务员，单子填完了，应该交给谁？

销售员：您就放在那边的桌子上就行了，然后把电脑交给我。

董强：哦，好。估计什么时候能修好呢？

销售员：这个不好说，您回去等电话就是了。

（董强放下电脑，失望地摇了摇头，从此再也不买这个品牌的东西了）

赵磊新买的平板电脑出了问题，于是拿到售后服务处去维修。他刚刚走进大门，就有销售员迎了上来。

销售员：您好！先生！欢迎光临！有什么可以帮助您的？

赵磊：你好，我的平板电脑有点问题，我想检修一下。

销售员：哦，好的，您先请坐。我帮您拿张维修单填写一下。

赵磊：好，谢谢！

（销售员很快就拿来一张维修单放到赵磊面前的桌子上，自己则在赵磊身旁坐了下来）

销售员：您照着维修单上的要求填写就行了，如果有不明白的地方，您随时可以问我。

赵磊：好的，我填填看。

（几分钟之后，赵磊填好了维修单）

赵磊：我填好了，你看看有没有不完整的地方。

销售员：好的，我看一下。嗯，维修单填得很完整。

赵磊：那我应该把维修单交给谁呢？

销售员：这个您就不用操心了，等一下我会帮您交上去的。还有，您的平板电脑交给我就行了，等下我帮您收起来。

赵磊：哦，好的。真是太感谢你了！

销售员：不用客气，这是我应该做的。拿好您的回执单，等修好了我会联系您的，到时您拿着回执单来取平板电脑就可以了。

赵磊：那好，再见！

销售员：再见！很高兴为您服务！

上述两个案例中，销售员对客户的态度截然不同，这使得客户对他

们产生了完全不同的印象和评价。案例1中的销售员眼中根本没有客户，只沉迷于自己的电脑之中。这种服务态度，势必让客户感到深深的失望，客户流失也就成了正常现象。案例2中的销售员则充分表现了自己对客户的尊重，时时处处从客户的需求出发，努力为客户提供最好的服务。当客户体验到被尊重的感觉时，他自然会对销售员另眼相看。

对客户的尊重是销售员应该具备的重要态度之一，它对销售员来说具有十分重要和现实的意义。尊重客户，销售员才能赢得客户的好感，才能赢得客户对自己的尊重。在地位平等的情况下，销售员往往可以更加自如地展现自己的能力，更好地完成自己的工作。

担当的态度，是好业绩的资本

为客户解决问题，是销售工作的核心内容之一。销售员在面对客户提出的问题甚至质疑时，应该采取谨慎而负责的态度，努力为客户找到问题的根源所在。

丽丽在超市买了一件衣服，回家之后才发现衣服上有一个小洞，于是到超市的服务台要求退货。

丽丽：这件衣服质量有问题，你帮我退了吧！

销售员：什么质量问题？我看一下。

丽丽：你看，这里有个小洞。

销售员：您是什么时候买的呢？

丽丽：我是昨天买的，买的时候没注意，回家之后才发现的。

销售员：那很抱歉，恐怕没办法给您退了。

丽丽：为什么？

销售员：您已经拿回家了，现在无法确定是衣服本身有质量问题，还是人为损坏造成的破洞。

丽丽：你这是什么意思？难道是我故意弄坏的？

销售员：我不是这个意思，也可能是之前就有质量问题，只是现在无法确定具体的原因，所以没法给您退货。

丽丽：你们就是这种服务态度吗？

销售员：我确实是没办法。您买衣服的时候怎么没仔细看一下呢？不然您打厂家的电话问一下吧，看看厂家能不能给您退。

丽丽：算了，算了，不就一件衣服吗？大不了扔了，以后再也不来你们这里了！

赵蕊到外地游玩，准备带些特产回家，于是走进一家超市。她将背包寄存在储物柜里，买完特产之后却发现放背包的柜门打开了，于是气冲冲地到服务中心投诉。

赵蕊：你们超市的安全工作做得太差劲了！只知道赚钱，却不知道保护消费者的权益！

销售员：您先别着急，有什么事情您慢慢说，如果我们的工作真的有问题，我们会努力改进的。

赵蕊：改进？我的背包丢了，你们得赔偿给我！

销售员：您的背包丢了？发生这样的事情实在是太不应该了。请您告诉我，您的背包是在哪里丢的？我们好争取帮您找回来。

赵蕊：就是在你们的储物柜丢的！我把背包存在储物柜里，买完东西去取包的时候，却发现柜门大开着，我的包已经不翼而飞了。

销售员：放在储物柜里丢的？那就更不应该了！您先别着急！咱们一起去现场看一下。如果是我们的责任，我们一定会赔偿您的损失的。

赵蕊：好，咱们走！

（赵蕊和销售员一起来到储物柜处）

赵蕊：你看，那就是我用的柜子，现在还开着呢！

（销售员走到柜门前，柜子里果然空空如也）

销售员：还真的没有东西。您能不能告诉我您柜子的编号是多少？

赵蕊：就是这个啊！58号！

销售员：那是A组还是B组呢？

赵蕊：啊？还分A组和B组呢？

销售员：是啊，这个柜子是B组58号，您的号码牌是多少？

（赵蕊看了一眼自己的号码牌，发现上面写的是A组58号，脸顿时红了起来）

赵蕊：我第一次到这里来，没想到有两组柜子，我的号码牌是A组58号，不好意思啊！

销售员：没关系，谁还不犯点错误呢！您赶紧打开柜子看看您的背包在不在。

（赵蕊打开柜子，发现自己的背包好好地躺在里面）

赵蕊：在呢，在呢，真是不好意思！误会你们了。

销售员：没关系！背包没丢就好。欢迎您下次光临！

赵蕊：我这么误会你，你都没有任何怨言，下次我一定还来！

在案例1中，面对丽丽反映的问题，销售员并没有积极承担起自己应负的责任，为丽丽寻找解决问题的办法，而是将责任推到丽丽身上，让丽丽自己承担衣服的质量问题，这难免会引起丽丽的不满。销售员的做法，不仅将丽丽推出了超市的大门，而且失去了丽丽身边的顾客群体。

在案例2中，销售员对待赵蕊的方式则迥然不同，尽管是赵蕊误解在先，超市几乎没有任何责任，可是销售员依然尽职尽责地帮助赵蕊找到了她的背包。这个销售员是优秀的，她的做法让赵蕊深受感动，由此将赵蕊变成一个忠诚度很高的消费者。

对销售员来说，在接到客户的投诉或是遇到客户反映问题时，推卸责任是一种十分忌讳的做法。无论是不是应该承担责任，或是应该承担

多少责任，销售员都应该表现出勇于担当的态度，给客户一种有望解决问题的感受，这有助于双方顺利解决问题，对销售员完成工作具有积极的意义。

第二章　一个精彩的开场，60秒就足以抓住客户的心

> 有了好的开场白，销售就成功了一半。销售员的第一句话，往往是客户最有耐心听的。如果销售员一开口就让客户反感，那么，他们只会被客户尽快打发走。因此，销售员要说好开场白，才能迅速抓住客户的注意力，并保证销售访问能顺利进行下去。

说好第一句话，让客户喜欢你

对一个销售员来说，学习一些常用的搭讪客户的方法是十分必要的。俗话说："好的开始等于成功的一半。"与客户搭讪的第一句话很可能决定了我们是否能够得到客户的喜欢与信任，所以一定要说好。只有说好开场白，我们才能成功地引起客户谈话的兴趣，从而保证销售能顺利地进行下去。

销售员小王如约来到客户的办公室，见到客户微笑地说："李总，您好！看您这么忙还抽出宝贵的时间来接待我，真是非常感谢啊！"

“李总，看您这办公室装修得虽然简洁却很有品位，可以想象得到您肯定是个非常干练的人！”

“这是我的名片，请您多多指教！”

“李总以前接触过我们公司吗？”

“我们公司目前是国内最大的为客户提供个性化办公方案服务的公司。我们了解到，现在的企业不但关注提升市场的占有率和利润空间，而且还关注怎样节省管理成本。考虑到您是企业的负责人，相信您一定对怎样最合理地配置您的办公设备、节省成本很关注。所以今天来这儿是想和您简单地交流一下，看看是否有什么我们公司能协助的。”

“请问，贵公司目前正在使用哪个品牌的办公设备呢？”

只见李总面带微笑，详细地和小王交谈了起来。

开场白要达到的目标就是吸引客户的注意力，引起对方的兴趣，使其愿意和我们继续交谈下去。例子中的小王就是通过很好的开场白吸引了客户，从而向促成销售迈进了一步。

那么，销售人员怎样才能通过短短的几句话就成功地吸引客户的注意力呢？下面，我就给大家介绍几种常用的技巧。

1．激发好奇心

心理学研究证明，好奇心是人类行为的基本动机之一。作为销售人员，我们可以借助人人皆有的好奇心来激发客户的兴趣，引起客户的注意。比如，我们可以先制造神秘气氛，引起客户的好奇，然后在解答疑问时，有技巧地把自己的产品介绍给客户。

当然，我们也大可不必就这样直接说到自己的产品，而是可以单纯地与客户聊一些他感兴趣的话题。

2．借助调查

这种方法就是利用调查的机会搭讪客户，它隐藏了销售这一目的，是在实际中很容易操作的方法。例如，我们可以说："小姐您好！可以打扰您几分钟吗？我是××公司的美容顾问，我想请您帮忙做个问卷调查，回答问卷上以下几个问题。"

"（1）您经常感到皮肤干燥发涩吗？"

"（2）您是否觉得自己很累呢？"

……

"如果您有机会学习改善以上问题的方法，您愿意抽出1～1.5个小时的时间吗？"

如果客户愿意，我们就可以这样说："非常感谢您的合作。为了表示对您的感谢，我想赠送您一堂免费的美容课，课上我会教您如何正确地保养皮肤，您还可以免费试用我们的产品。您看，这个星期什么时候比较方便？"

如果客户不愿意，则我们可以这样说："非常感谢您的合作。为了表示感谢，以后我会定期寄一些本公司有关皮肤保养和产品介绍的小册子给您，您是否愿意把地址和电话留给我呢？"

3．提供有用的信息

对客户来说，有用的信息是比较有吸引力的。所以，我们向客户提供一些对他们有帮助的信息，如市场行情、新技术、新产品知识等，往往会引起他们的注意。比如，我们可以对客户说："我在某某刊物上看到一项新的技术发明，觉得对贵厂很有用。"

要做到这一点，销售员需要站在客户的立场上，为客户着想，多多阅读报刊，掌握市场动态，充实自己的知识，把自己训练成为所从事行业的专家。只要我们所提供的信息对客户是有帮助的，客户一定会耐心地听我们说下去。此外，我们这样做还表现出了对客户利益的关心，可获得客户的尊敬和好感。

4．利益引导

客户通常只关心自己的利益。通俗地说，几乎所有的人都对钱感兴趣，省钱和赚钱的方法很容易引起客户的兴趣，所以我们可以一开始就将自己能带给客户的利益说出来。比如，我们可以说："马经理，我想告诉您一个能让贵公司节省一半电费的方法。""李总，我们的机器比您目前使用的机器速度快、耗电少、更精确，能大大降低生产成本。"

5．借助引荐

通常，人们都有"不看僧面看佛面"的心理，所以，大多数客户都比较容易接受亲友介绍来的销售员。比如，我们可以说："田先生，您的好友彭总让我来找您，他认为您可能对我们的产品感兴趣，因为这些产品为他的公司带来了很多好处。"

需要注意的是，在使用这种方法时，我们千万不要自己杜撰，而应确有其人其事；否则，客户一旦"追查"起来，麻烦就大了。为了让客户相信我们，我们最好能出示引荐人的名片或介绍信。

初次见面，少谈产品多聊聊感情

在销售过程中，很多销售员满怀热情地去销售产品，常常是一开口就遭到了拒绝，大多数客户不是说没时间就是说对你的产品不感兴趣。之所以会遭遇这样的尴尬，或者是因为客户真的没有时间，或者是因为客户对销售抱有抵触心理。那么，我们如何避免一开口就遭到拒绝的尴尬呢？

既然客户强烈排斥销售，那么我们先不谈销售产品的事，先把客户的注意力从销售上转移开，争取客户的好感与信任后，再谈销售就会容易得多。

小张是一个卖电动拖把的销售员，每次上街，他都能把拖把全部卖掉，而他的客户竟然大部分是养狗人士。他是怎么做到的呢？

每当他走在街上，只要遇到遛狗的陌生人，他都会热情地走上前去搭讪：“哎呀，这小狗真可爱！是纯种××吧？”

陌生人见他一脸欢喜、热情地夸赞自己的小狗，并且对狗又好像很了解似的，很快就没有了防备之心，并高兴地回答道：“是啊，快一岁了。”

小张接着说：“这小家伙的毛色真好，你肯定每天都给它打理吧？”

陌生人回答道：“是啊，它就像是我的孩子，每天都需要操心。不过我也习惯了，没了它还真不行。”

小张顺着陌生人的话说：“人确实不能太孤单了。有只小狗陪着，能帮助排遣孤寂，调节精神，这对健康是很有利的！”

听了小张的话，陌生人感觉很舒服，便不自觉地与他聊了起来。小张一看时机成熟了，就把话题引向了关键处，他说：“掉毛的时候应该很烦心吧？”

陌生人说：“是啊，掉毛的时候最麻烦，特别是那些小角落，总是拖不干净，还把人累得够呛！”

小张立刻抓住这个机会，说：“哎呀，您要是使用那种能灵活转动的电动吸尘拖把，就能轻松地解决问题啦。”

“哦？你好像很了解啊。那你有什么好推荐的吗？”

“我这边有一款产品……”

就这样，小张巧妙地转换了话题，自然地销售起自己的产品来。可以说，他使用这一招屡试不爽，每次都能销售成功。

那么，小张是怎样轻易取得陌生客户的信任的呢？那就是：他把客户的兴趣与产品结合起来，用爱犬作为媒介和主人“搭上腔”，热情地聊些生活话题，以引起狗主人的共鸣，在聊天的过程中把对方引向“正轨”，最后达成目标。

许多成功的销售员的销售经验都证明了这一点：开始时，要想成功接近陌生人，就必须用一些陌生人能接受的话题“抛砖引玉”，这是成功销售的最基本法则。

试想一下，如果话还未投机，你就开门见山地让对方买你的产品，

那只会让对方觉得“你目的不纯”，你就会让自己撞个头破血流。因此，第一次见面时，你要切记心急吃不了热豆腐，千万不要急急忙忙地把你的产品摆出来，而应该聊聊“家常”，侃侃“大山”，等到了火候再进入正题也不迟。

乔·库尔曼是美国的金牌保险销售员，他在29岁时就成了业绩一流的销售员。

有一次，乔·库尔曼想拜访一位叫罗斯的客户。这位客户平时非常忙，每个月至少要乘飞机飞行16万公里。库尔曼提前给罗斯打了个电话：“罗斯先生，我是人寿保险销售员，是理查德先生让我联系您的。我想拜访您，不知道可不可以？”

“是想销售保险吗？已经有很多保险公司的销售员找过我了，我不需要，况且我也没有时间。”

“我知道您很忙，但您能抽出10分钟吗？10分钟就够了，我保证不向您销售保险，只是跟您随便聊一聊。”

“那好吧，你明天下午4点钟过来吧。”

“谢谢您！我会准时到的。”

经过库尔曼的争取，罗斯终于同意了他拜访的请求。

第二天下午，库尔曼准时到了罗斯的办公室，他十分有礼貌地说：“您的时间非常宝贵，我将严格遵守10分钟的约定。”于是，库尔曼开始了尽可能简短的提问，让罗斯多说话。

10分钟很快就到了，库尔曼主动说：“罗斯先生，10分钟时间到

了，您看我得走了。”此时，罗斯先生谈兴正浓，便对库尔曼说：“没关系，你再多待一会儿吧。”

就这样，谈话并没有结束，接下来，库尔曼在与罗斯先生的闲谈中又获得了很多对销售有用的信息，而罗斯先生也对库尔曼产生了好感。当库尔曼第三次拜访罗斯先生时，他顺利地拿下了这张保单。

总之，销售往往不是产品之战，而是“交心”之战，最高的境界就是不谈销售却能达到销售的目的。销售员见面不谈销售，不但能消除客户的警戒心理，避免自己的销售行为被扼杀在摇篮之中，还能了解更多的客户信息，赢得客户的好感。只有这样以静制动，销售员才能掌控主导权，从而为之后的成功销售铺好道路。

会寒暄，才能架起沟通的桥梁

日本的“推销之神”原一平曾经说过：“寒暄是建立人际关系的基石，也是向对方表示关怀的一种行为。寒暄内容与方法得当与否，往往是一个人的人际关系好坏的关键，所以要特别重视。”可以说，寒暄是人际交谈的催化剂，它能够在彼此之间架起一座桥梁，满足人们的亲和心理。如果寒暄恰到好处，销售员就能够吸引客户的注意力，收到抓住人心的效果，特别是随着与客户谈话内容的深入，还能起到潜移默化的导引作用。

贝尔纳·拉迪埃是空中客车飞机制造公司的销售能手。当他被推荐到空中客车公司时，面临的第一项挑战就是向印度销售飞机。这是一件

棘手的任务，因为这笔交易已由印度政府初审，未被批准，能否重新寻找到成功的机会，全看销售代表的谈判本领了。

作为销售代表，拉迪埃深知肩上的重任。他稍做准备就立刻飞赴新德里。接待他的是印度航空公司的主席拉尔少将。拉迪埃到印度后，见到他的谈判对手后说的第一句话是：“正因为你，我有机会在我生日这一天又回到了我的出生地，谢谢你！”这句话一语中的，很有效果，迅速拉近了他和拉尔少将的距离，进而使他成功地销售出自己的飞机。

拉迪埃靠着娴熟的销售技巧，为空中客车公司创下了辉煌的业绩。仅1979年一年，他就开创了销售出230架飞机的纪录，为公司创造利润420亿法郎。这当中，应该说少不了他善于寒暄的功劳。

上例中“正因为你，我有机会在我生日这一天又回到了我的出生地，谢谢你！”是一句非常得体的开头语，它简明扼要，却蕴含着丰富的内容。它表达了好几层意思：那天是他的生日；印度是他的出生地；而能在生日当天这个值得纪念的日子回到自己的出生地完全得益于对方，因此，他感谢主人赐予的机会。这句话并不冗长，但简明扼要，自然拉近了拉迪埃与拉尔少将的距离。所以说，拉迪埃的印度之行取得成功也就不足为奇了。

寒暄是正式交谈的前奏，它的“调子”定得如何，直接影响着整个谈话的过程。因此，我们对寒暄绝不能轻而视之。那么，如何做好寒暄呢？具体需要注意以下三点。

1．要有主动热情、诚实友善的态度

寒暄时选择合适的方式、合适的语句是很有必要的，但这还有赖于主动热情、诚实友善的态度。只有把这三者有机地结合起来，寒暄的目

的才能达到。试想，当别人用冷冰冰的态度对你说“我很高兴见到你”时，你会有一种什么样的感觉呢？当别人用不屑一顾的态度夸奖你“很精明能干”时，你又会做何感想呢？推己及人，我们寒暄时不能不注意态度。

2．适可而止，因势利导

无论做什么事情都应该有个“度”，寒暄也不例外。恰当适度的寒暄有利于打开谈话的局面，但千万不要没完没了、时间太长了。当然，如果对方有兴致聊则除外。有经验的销售员，总是善于从寒暄中找到契机，因势利导，言归正传。

3．善于选择话题

寒暄时选择的话题也是有讲究的，销售员要注意话题的轻松性，话题的切入要自然。有了自然、轻松而得体的话题，再加上诚恳、热情的态度，销售中和谐的交谈气氛也就自然地创造出来了，这就为下一步的销售工作打下了良好的基础。

一般来说，在寒暄时可以选择下面的话题作为开头。

（1）天气。天气几乎是中外人士最常用的话题。天气对于生活的影响很大。天气很好时，双方不妨一同赞美；天气太热时，也不妨说出来交换彼此的苦恼。如果有什么台风、暴雨或者季节性流行病的消息，则我们更要拿出来谈谈，因为那是人人都关心的话题。

（2）自己闹过的一些无伤大雅的笑话。比如买东西上当、语言上的误会等。这一类的笑话，大部分人都爱听。开开自己的玩笑，不但能够博人一笑，还会让人觉得你为人随和，很容易相处。

（3）医疗保健。这也是人人都非常感兴趣的话题。比如著名的医生，对流行病的医疗护理，自己或亲友养病的经验，怎样可以延年益寿，怎样可以增强体质，怎样可以减肥，等等。这一类的话题可能纯粹就是一家之言，但它能吸引人的注意力，而且没有什么不好。尤其在遇到对方或其家人健康有问题的时候，假如你能提供有价值的意见，那他会非常感激你的。

（4）轰动一时的社会新闻。这也可以作为闲谈的资料。如果你有一些特有的新闻或特殊的意见和看法，你就足以把客户吸引住。

（5）家庭问题。家庭问题主要是指每个家庭里需要知道的各方面的知识，比如儿童教育、购物经验、夫妻相处、亲友间的交际应酬等，大多数人会对此产生兴趣，特别是家庭主妇们非常关心这类问题。

当然，除了上面几点外，还有许多可以作为闲谈的资料，比如运动、娱乐、政治和宗教等。

我们都知道，在体育比赛之前，运动员都需要做一些热身运动。其实，寒暄就是交谈的热身运动，是为交谈做准备的。寒暄可以使双方放松一些，熟悉一些，营造出一种有利于交谈的氛围。通过寒暄，大家可以更加了解对方，有利于找到共同的话题，有利于采用策略进行深入地交谈。因此，在和客户交谈时，销售员千万不要轻视寒暄的作用。

会见老客户，问候也要保持十分热度

很多销售人员认为自己和客户之间就是简单的契约关系，客户只要签完约，就和客户再无瓜葛了，所以他们在遇到老客户时，就没有了对待新客户的那股热情，主动问候的意识更是全无。

作为销售人员，如果抱着这样的心态去和客户做生意，则你做的恐怕只能是一次性买卖，是不会有回头客的。其实，问候不但能拉近我们与新客户之间的距离，还能使我们与老客户之间的感情更进一层。

销售员：荣小姐，您来了！上次您在我们这儿拍的写真，感觉如何？

顾客：很好啊，我朋友都说挺好看的！

销售员：是吗？太好了。不过这也是理所当然的，我们的摄影师都说您无论是身材还是皮肤都很好，自然很上镜。

顾客：你过奖了！

销售员：对了，您看我都忘记了，您今天过来，需要什么服务呢？

顾客：我想拍婚纱照。

销售员：是吗？那真恭喜您了！婚期在什么时候呢？

顾客：“十一”期间。

销售员：哦，那首先恭喜您要做新娘了。

顾客：谢谢！

销售员：荣小姐，您这个时候拍婚纱照很合适，因为从开始拍到取

照刚好需要20天左右。我推荐您拍这个套系，这是目前最好的优惠套系，可以说是物美价廉，现在只剩下3套了，我帮您订一套吧，您觉得怎么样？

顾客：嗯，行吧，我相信你的建议。

上面故事中的影楼销售员在接待老顾客时，开场白运用得非常成功。之所以如此，有一个很重要的原因就是她在谈话中合理、适当地运用了寒暄，面对老客户，她同样表现得很热情。她的问候技巧值得大家学习。

首先，她能准确地称呼客户，让客户觉得有种老朋友的感觉。然后，她又提到上次的消费，让客户回忆起自己快乐的消费经历。经过一番简单的问候之后，她又得知客户婚期将至，于是再次恭喜客户要做新娘了。这些虽然只是问候之辞，可是能让顾客听后感到非常舒服。她凭借寒暄拉近了彼此的距离，进而占据了谈话的主动权，对客户的心理也进行了全方位的把握。最终，她顺利地让客户接受了自己推荐的套系。

如果说与新客户问候是一种打消彼此防御心理的方法，那么与老客户问候就是一种礼貌，这是在与老客户接触中的一个比较重要的问题。销售员只有先联络一下彼此之间的感情，才能更好地切入主题。

那么，销售员应该怎样和老客户问候呢？

1．准确地称呼对方

在与老客户问候时，销售员一定要准确地称呼对方，切忌记错对方的名字，否则，会让其觉得你不尊重他，甚至会对你产生反感。戴尔·卡耐基就曾说过：“一种最简单而又最重要的获取他人好感的方法，就

是牢记对方的名字。”因此，无论客户是什么身份，也无论你们之间的关系怎样，销售员都要努力把他的容貌、名字和职务等记清楚。这样不但会增强你的记忆能力，更会使你在下次与老客户问候时让其迅速对你产生好感，从而使你的销售顺利无阻。

2．谈及上次和客户合作的愉快经历

由于和老客户有过愉快的合作，所以此时销售人员如果能提及上次的合作情况，或者询问客户对产品的使用情况，就能让客户产生继续交谈的欲望，也能体现出你对他的关心。如此，客户对你的印象自然更好。

3．开始时要表达感激之情

销售员的薪水和企业的利润都来源于客户，所以说客户是他们赖以生存和发展的基础。可以试想一下，如果公司连续数月或一年没有客户光临，那么离关门也就不远了。因此，销售人员在和客户接触之前就应该怀着一颗感恩之心，这是很重要也很必要的，应当感谢客户腾出时间来见你，感谢客户给你介绍产品的机会，更要感谢客户认可你的产品和劳动。比如，你可以这样说：“李总，很感谢您今天能在百忙之中抽出时间……”

此外，在和老客户问候时，你还必须注意说话的语气和谈话的氛围，不要过于拘谨，应当尽量引导老客户聊一些轻松的话题，这样，才能够使你们之间的感情更进一层！

说有趣的话，让客户敞开心扉

作为销售人员，我们有时会碰到这样的客户，他们性格内向，不爱说话，在和他们搭讪时，他们往往会表现得很冷淡。他们的沉默有时甚至足以将我们完全击溃。这种就是沉默型的客户。

这种客户的嘴巴掰都掰不开，以至于我们只好厚着脸皮一个人唱“独角戏”。他们一句话也不说，就是那么沉默着听我们说话，而我们却猜不出他们的心里到底是感兴趣还是排斥，甚至从他们的表情中也找不到一点启示。

更加让人感到无奈的是，如果我们为了打破僵局，频繁地主动向他们提出问题，他们就会变得更加沉默。我们越主动，他们的“无声的抵抗”就越持久。直到我们的唠叨使对方感到不耐烦时，他们便开口说：“您别费口舌了，请回吧。”这样，我们的搭讪还没开始就结束了。

那么，沉默型客户为什么不回应我们的搭讪呢？一般来讲，客户之所以保持沉默，其心理原因主要有四点：第一，怕一开口便给我们一种自己想买东西的误解，担心我们死缠烂打，给他们带来麻烦；第二，他们自己本身就具有沉默的个性；第三，他们讨厌销售人员；第四，他们的心情不太好。

由此可以看出，沉默型客户虽然不爱说话，可是他们并非真的不愿意与我们交谈。只要我们能够把握住他们的心理，给他们创造出适当的说话机会，他们就会向我们敞开心扉。比如，我们可以提一些他们感兴趣的话题，引导对方开口说话。

李洋在刚做销售时就碰到过一位沉默型的客户。这位客户经营着一家有名的糕饼店。李洋在拜访这位客户的时候，对方正忙于糕点的包

装。他看了一眼李洋，但一句话也没说。之后，李洋在店内站了很久，仍无法与他进行任何交谈，不得已他只好放弃销售的念头。

不久之后，李洋再次来到这家糕饼店，这次他改变了策略。他走进糕饼店，向正在做糕饼的客户买了几块糕饼，又拿出一块糕饼当场吃了起来，然后开始引导客户：“老板，您家的糕点真好吃，是您亲手做的吗？用的都是优质砂糖吧？”

听了李洋这些话，客户便微笑着说：“不错，我们店从不使用劣质的糖。外皮是不是很好吃？那都是我亲自烤的，不像别家店用机器烤的那样淡然无味。做生意不完全是为了赚钱。如果为了赚钱用料不足，则不但会影响店里的声誉，也对不起自己的良心。哦！我想起来了，你上次好像来过，你是做什么的呢？”

“我是销售××的，今天就是想来您这儿买些饼，因为我的客户非常喜欢吃您家的饼，所以我想买些送他！对了，您对××有兴趣吗？”

客户稍微想了一下，然后说：“有点兴趣。这样吧，你晚上再来一趟，到时候咱们再谈好了。”

在上面的例子中，李洋知道做糕饼是客户最熟悉不过的事情，而糕饼能得到顾客的认可，也是对方最引以为傲的事。于是，他顺应客户的心理，先用糕饼引起话题，使沉默型的客户有话可说。另外，他积极称赞客户家的糕饼好吃，这就满足了客户的成就感。通过这些，李洋成功地打破了与客户之间的僵局，之后再通过引导使客户主动提出谈生意的事，这样，李洋离成功地把产品销售出去就不远了。

其实，尽管一言不发的沉默型客户很难对付，但只要我们多了解一下他们的情况，从他们关心的话题入手，逐渐引导他们开口，就可以搭

讪成功。

第三章　专业的介绍，客户会更信任你的产品

> 销售员拥有高超的说话技巧，能够清晰明了地表达，专业地介绍产品，是赢得客户信赖的利器。巧妙而准确地推介，包括介绍商品、优惠政策的使用等，是销售员应该掌握的服务技巧。将这些技巧巧妙地融入与客户沟通的过程中，将会对说服客户起到潜移默化的作用，令客户在不知不觉中受到影响，进而做出购买的决定。

精心展示产品，客户才会“一见钟情”

初次为客户展示产品时，能否实现预期的效果很重要。如果你设计得当，让客户一见到你的产品，便有眼前一亮的感觉，那么你接下来的产品演说将会很顺利，销售也将很理想。

我们先来看一个例子。

张先生是一家银行理财产品的销售员。有一次，他看见一位客户支

取一笔60万元的大额储蓄存单，在授权的过程中，发现这位客户要把这笔资金转到其他银行，他便马上开始与客户进行沟通。

他了解到客户想从其他银行购买理财产品，而且客户十分渴望能够获得更多的理财知识。于是，张先生把客户引领到大厅的电脑处，打开电脑为她讲解一些基金知识。

面对电脑中一些基金的数据，这位客户心动了，但她是一个十分谨慎的人，需要风险小而且收益很好的理财产品。当天晚上，针对这位客户的要求，张先生为她设计了一套基金购买理财方案，并在次日上午打电话与她进行了交流。

这位客户不仅认同了张先生的理财方案，而且从其他银行转来20万元，委托张先生为她理财。

张先生销售成功的主要原因，就在于他能站在客户的立场上，初次展示理财产品时，他就吸引住了客户的注意力，还为客户设计了一套购买方案。从客户的立场来说，张先生的所作所为确实是为她的利益着想，所以她才会信任张先生，把自己的钱交给张先生去打理。

成功的产品展示，能够快速引领客户进入销售，并使客户心里自然升起一股成交的意向，会让客户在心里对自己说“对，这正是我想要的”，进而由内向外地愿意与销售员接近。

所以，一些优秀的销售人员在展示产品时，总会巧妙规划，提前做好充分的准备，让客户“一见钟情”，瞬间牢牢锁住客户的眼球。那么，我们怎样才能让客户对产品“一见钟情”呢？我们可以从以下几个方面入手。

1．注重产品包装

再好的产品也需要包装，因为产品映入客户眼帘的，首先是外部包装。包装新颖，有亲和力，客户从内心里就会先认可；包装不好，就很难较快进入客户的视野。现在社会上很多商品有五颜六色的包装，这些不同包装的商品，有的能够引起客户的心理共鸣，给客户留下深刻的印象；有的在客户面前只是匆匆而过，在客户的印象中不会留下什么痕迹。所以，巧妙的包装，对于产品销售有很大的作用。

比如，时下热销的苹果手机，它笔挺的直板外形，拿在手里比较便携、有手感；仿佛被人咬过一口的苹果图标，让人不免浮想联翩，再加上它无与伦比的高科技配置，让它在全世界刮起一场“苹果风”。从这个意义上说，苹果的创始人乔布斯是一个极善于设计产品包装的人，而消费者的热烈反馈，也再一次证明：苹果手机的产品包装取得了很大成功。

2．注重为产品造势

在为客户展示产品前，我们要充分为产品造势，让客户充满期待。这就好像有些演艺界人士要在某市巡演，往往会提前造势，让当地观众对这场演出充满期待，待到这位明星突然登场，台下的观众由于期待已久，顿时会眼前一亮、兴致盎然。我们在面对客户时，也可以采取类似的造势方法。

比如，你可以先给客户提供一些产品资料，让客户从字面上对产品有个大致了解。当客户提出要看产品时，你可以委婉地告知对方，由于客户现在前来购买的太多，暂时没有样品，并与客户约定一个展示产品的时间，并提前把产品的卖点告诉客户，让客户充满遐想。这样让客户

费一点“周折”看到产品，比让客户很容易就能看到产品的效果会好些，人们一般有种心理，太容易得到的机会，往往不会去重视；而经过一番争取得来的机会，却会视如珍宝。

3．巧妙设计展示方法

我们在为客户展示产品时，可以巧妙地设计一下展示方法，包括设计展示地点、展示环境等，具体采取怎样的展示方法，需要根据产品特点、预期效果来定。时下一些新车上市，厂商往往选择在车展上展示，并邀请美丽的车模来衬托。于是，展示会上，香车美女，记者的闪光灯，汽车出色的性能演示，顿时会让客户眼前一亮，给客户留下难忘的印象。可见，同样一件产品，使用不同的展示方法，会给客户留下不同的评价。

以销售金银首饰为例，你在一个豪华的商场里销售，高档的玻璃橱柜、柔和的光线，再加上你得体的服饰与高雅的气质，在这样的环境里，客户自然会对这些金银首饰的品位产生信任与肯定；而如果你把金银首饰放在大街上摆摊儿销售，即使这些金银首饰都是真金白银做的，客户也不会太看上眼，这是因为产品的展示方法，让其折损了自己的身价。

总之，要想成功地展示产品，我们需要精心设计，让客户“一见钟情”，让产品顿时捕获客户的“芳心”。

描绘产品体验，让客户心动

客户购买产品，是基于产品可以满足某种实用价值，从而使生活更便利，满足现实或未来需要。任何一个客户，在购买产品前，几乎都憧憬过拥有产品后，生活会变得如何美好。对推销员来说，你在主动推销，客户刚开始并未意识到是否需要你的产品，这时，你需要主动开发客户的想象力，为客户织造一个拥有产品后的梦。客户对这个梦充满憧憬，就意味着客户对你的产品已经心动。只要你让客户的这种欲望再强烈些，客户就会把心动转化为行动，去购买你的产品。

有些时候，我们发现客户站在产品前没有什么反应，这主要是我们还没有开发出客户潜在的想象力，还没有让客户想象到拥有我们的产品能给他带来什么好处。如果客户想买一件产品，那么他势必想象过这件产品能给自己带来哪些好处，或者是自己为什么需要这件产品。

因此，当我们在向客户推销时，我们不妨先尝试着开发客户对产品的想象力，介绍产品能给客户带来哪些利益，让客户憧憬拥有这件产品的意境，同时让客户感觉到如果不能拥有，这个美妙的梦就要破碎。

你在推销一份养老保险，你要让客户感觉到如果有了这份保险，自己的晚年生活就可以无忧无虑，就可以和伴侣共度夕阳的美好时光，而如果不购买这份保险，就意味着年老时，可能要陷入生活缺乏保障的境况。谁不想给自己的人生画一个圆满的句号？谁又希望让自己晚年命运多舛？一个是美好的梦想，另一个是噩梦，让客户自己去选择，是提前规划自己的晚年生活，还是被动地接受难测的晚年岁月？相信这个时候，客户对这份保险起码会慎重考虑的。

每种产品的开发，都是耗费了某个人或很多人大量心血，所以，每一件产品，其实都有丰富的含义。很多时候，客户认识不到产品的利益，是因为我们没有给客户介绍到位。

比如，一些买了汽车的客户，开了两年甚至还不知道儿童锁的概念，更不知道儿童锁安装在什么位置。有一天，一位售后服务人员告诉他儿童锁的安装位置及用法，这位客户兴奋地说："我当初如果知道这辆车有儿童锁，一定不用再思考几天了，我会当场就买下这辆车。"

可见，作为销售人员，我们既要摸清客户的需求，还要把产品的优点与客户的需求进行有机对接。客户在购买时可能会想：这件产品能满足我的这个或者那个需求该多好。而我们恰好可以告诉客户："您所期望的这几种需求，我的产品都可以很好地满足，拥有这件产品，您的生活一定会更好！"那么这个时候，我们还愁客户不来积极购买吗？

我们接下来看一个例子。

一位客户想去买一部手机，本来心中想购买一款价格在3000元左右的手机，甚至给自己定了绝对不能超出3500元的上限。他来到手机卖场比较了很多款手机，一个销售员向他介绍一款手机，说："这一款手机不仅待机时间长达50天，而且是八核CPU，数据处理能力超强，上网速度非常快；具备4800万像素，像素清晰；总体上说，这款手机的使用功能强大。您一看就是个老板，业务应该很多吧？"

"还行。"

"好，那您是不是要经常使用名片？是不是经常接到别人的名片？是不是要把别人的号码储存进手机，还要一个字一个字地打？"

"是啊。"

"我们这款手机，能够改变您现有的工作方式。它有一个手机名片系统，有了它，您不用再一盒又一盒地印名片了，只要用手机发送给对

方就行了，并且手机名片还有声音和图像，这样的话，电话号码、姓名、工作单位也就不用您一个字一个字地手工输入了。”

“是吗？有这么好？”

“是啊，当您接到别人的名片时，您只需要轻轻扫描一下，就能将对方的电话号码、姓名、单位、职务、邮箱、网址统统储存进手机，多方便快捷呀！”

“那它多少钱呢？”

“4000元，很便宜。”

“这还便宜啊？我只想买3500元的手机。”

“是啊，您看它贵了500元，可是您想过没有，它能为您省下多少盒的名片呀？它能为您节省多少时间呀？而且它的造型也很时尚，更符合您的身份！”

这位客户思考一番后，最后很开心地购买了这款4000元的手机。

可见，当客户遇到更美好的事物时，他们往往会改变当初的想法。而当销售员能为客户构建一个更好的梦想时，客户就会改变他当初的想法。那位销售员为客户造了一个梦——不用再费事地印名片、带名片、手工输入字符了，手机可以轻松地实现这些功能。于是，客户感受到了产品的价值，便购买了产品。

所以，在销售中，我们要善于为客户造梦。即使遇到产品价格高于客户初期预算的情况，也并不意味着不能成交，关键是你要造出更好的梦，让这个差价实现客户的一个梦想：一种便利，一种轻松，一种可

靠，一种保障。

总之，从事销售工作，我们要学会开发客户的想象力，为客户造出一个美丽的梦，这样才能圆我们的成交梦。

认清客户需求，才能说服客户购买

销售中，客户出于希望在谈判中掌握主动权，或者尽量压价，或者其他原因，一般不会主动说出自己的需求。当遇到这种情况时，我们往往不知道应该如何说服客户来购买，因为我们在不能确认客户需求的情况下，是很难要求客户与我们成交的。

我们知道，要想让客户承认自己的需求，销售人员就要能够准确判断客户的需求。那么，我们怎样能准确判断出客户的需求呢？我们来看如下几个方法。

1．客户要购买的并不只是产品本身，还有产品所带给他们的效用

任何客户购买你的产品，前提是那件产品对他有用，没有任何用处的产品，客户是不可能有购买需求的。所以，我们要知道客户购买产品的动机是什么。

2．把目光集中到客户最关注的问题上

客户一般不会在你展示完产品后马上决定购买，即便有无数条应该购买的理由，他们往往也会货比三家，在产品质量、价格、功能、品牌

等方面做一番比较和权衡，选择自己认为各方面都比较适合的产品。尽管在这个阶段，你处于被动地位，但你仍然需要与客户进行互动和沟通。完全让客户自己做决定，你很可能会失去客户。你应该把目光集中到客户最关注的问题上，使客户的购买天平倾向于你的产品。

3．关注客户购买后的体验，持续跟踪客户需求，实现持续销售

即便客户已经购买了产品，你也不能掉以轻心。客户有时会对自己的决定产生怀疑或后悔的心理，这种心理越强烈，他们就越会觉得不应该受销售员的影响。所以，我们必须关注客户购买产品后的感受，并与客户及时保持联系。

我们来看下面的一个例子。

一位客户想去购买一台饮水机，便来到商场电器销售区。各种品牌的饮水机琳琅满目，他一时不知该选哪一种。他先走近一家饮水机专柜，专柜内的销售员正在接听电话，对他不理不睬。

于是，他就走到另外一家饮水机柜台，这个柜台的销售员看到客户，便从里面走出来问道：“请问您想看饮水机吧？”客户点头说：“是的，但我不知道该选什么样的饮水机。”销售员马上把客户带到饮水机展台处，开始介绍不同种类的饮水机。

这两位销售员会有怎样不同的结果？我们不难看出来，后一个销售员与客户成交的可能性更大些。所以，我们要记住，如果客户对产品不了解，他一般就不会买。如果客户明确提出要了解产品的基本情况，如价格、质量、品牌、款式等，我们就必须积极、热情地向客户做产品介绍，力求给客户留下良好的印象。

销售的本质就是把产品卖给客户。如果客户没有购买欲望，则你说得再好，你的产品再先进，恐怕也是白费工夫，即便客户碍于情面不得已买了，事后也会后悔。毫无疑问，如果你清楚了客户的具体需求，以及这种需求对客户为什么重要，销售就会容易了。因此，我们要牢牢把握客户的需求展开工作。

我们在判断出客户的需求后，如何让客户承认自己的这些需求呢？我们需要采取合适的方法，让客户承认自己的需求。需要注意的是，我们不要逼客户去承认，否则，可能会让客户产生反感与抵触情绪。

一般情况下，我们要让客户承认自己的需求，可以采用下面几个办法。

1．再次确认法

我们与客户前期沟通时，已经确认了对方的购买动机，而且我们也知道购买动机可以产生购买需求。在与客户沟通一段时间后，即将促成交易时，我们可以与客户再次确认客户的购买意向，从而使客户承认自己的购买需求，并证明我们的产品正好可以满足客户的这种需求。

比如，我们得知客户希望买一辆安全系数高的汽车，那么在给客户介绍完产品配置后，我们可以与客户再次确认："孙先生，我们这辆车有4个安全气囊，可以有效地保护乘客的安全。刚才听您说希望买辆安全系数高的车，那么，车辆安全性也是您的一项重要需求了，是吧？"这样的话，客户只能做出肯定的回答，承认自己的这项需求。

2．借助第三人称法

客户与你沟通时，有时会有意无意中透露出别人对自己的看法，你

恰好可以利用这些第三方的看法，让客户承认自己的需求。

比如，客户说："我朋友说我现在业务增多，经常外出见大客户，需要换辆上档次的车了。"你可以顺势接下来说："是啊，您的这位朋友说得真对，我觉得您确实需要换辆档次比较高的车了。我们店正好有一款车，不少做生意的老板都来买，要不您也看看吧。"这样一来，客户也就相当于承认了自己"想买辆档次较高的汽车"这个需求。

同时，如果客户已经明确表明了自己有某种需求，我们就要让客户知道你能够提供给他需要的产品或服务，并且能够让他满意。

总之，我们要采取合适的方法，让客户承认自己的需求，从而铺平成交之路。

用数据说话，证明产品的质量

有时候，通过销售前期的接触和沟通，客户基本上已经认可了销售员，而销售员也将产品的基本信息传达给了客户，可客户仍是迟迟犹豫不决。对于客户的担心，销售员往往难以理解，甚至连客户自己也不知道为什么。

其实，客户的犹豫不决往往来自于一定程度上的担心，尽管客户已经知道了产品的优势，但还是有一种莫名的不信任。这时，如果销售员能运用精确的数据来与客户做进一步的沟通，他就可以打消客户的疑虑。

所以，我们可以量化产品给客户带来的利益，或者把产品价格分解到更小的单位中，让客户有切身的感知。如果客户抱怨“产品贵”，我们就可以为客户算一笔产品价值明细账，还可以把产品的使用寿命平均到每一天，分解价格，让客户知道每一项使用价值或者每一天的使用费是多少。这样可以让空洞的价格丰富起来，也能让客户更好地把“价格”与“价值”对接上。

我们看下面的两个案例。

案例1：

客户：“这个产品的功能基本上符合我的要求，不过我还是有些担心质量。”

销售员：“这个您放心，我们做过试验，我们公司的产品可以连续使用6万个小时而无质量问题。”

客户：“哦，是吗？”

销售员：“是的，我们的产品在生产中有9道工序，每道工序都有专门的检查小组进行质量检验。正是由于质量有保证，所以我们的产品已经在全国20多个地市销售了270万台，而且还没有发生一起退货事件。”

客户：“哦，好，你们明天就给我送货吧！”

案例2：

某楼盘售楼处，一位看房者打算采用按揭贷款的方式买房，可感觉月供较多，一时下不了决心。旁边的售楼顾问说：“先生，20年分期，月供1800元，合到每天才60元。根据您刚才说的收入水平，承受这个额

度应该是没有问题的。”看房者听后，沉思了一会儿，便签了购房协议。

从上面的两个案例，我们可以看出，使用精确的数据能够佐证销售员的产品描述，可以增强说服力，打消客户的顾虑。但我们在引用数据时，要区分说话时机，如果使用不当，则会产生不利的后果。比如，为客户介绍产品时，过多地使用数据可能造成客户理解上的混乱，也会加重客户的记忆负担，还可能让客户觉得销售员是在炫耀自己的专业知识。

所以，在运用数据说明问题的时候，我们需要注意以下问题。

1．必须保证数据的真实性和准确性

数据的最大说服力就来自于它的准确性和真实性，只有这样，才能引起客户的重视并增强客户对产品的信赖。但是，如果你说的数据不够真实和准确，甚至是虚假或错误的，则不仅不会起到增强说服力的效果，反而会让客户认为你是在欺骗和愚弄他，进而对产品本身的质量产生怀疑。这不仅会导致销售的失败，而且会影响企业和产品的声誉。

比如，你在向客户介绍汽车的动力性如何充沛时，顺口就说“这辆汽车的发动机有12个汽缸”，但客户一打开发动机舱盖，发现发动机只有6个汽缸，他就会怀疑你列举的数字的准确性，甚至会对你说过的话产生全盘怀疑。

2．利用来自专业机构的数字来证明

专业机构的证明往往具有一定的权威性，其影响力和说服力也是非常大的。当客户对产品的质量或其他方面存有疑虑时，销售员可以这样

说："我们公司的产品经过某国际机构的严格认证，在经过了连续9个月的调查后，该国际机构认为我们公司的产品完全符合国际标准。"

3．借助来自影响力较大的人物或事件提供的数字来说明

如果销售员能够借助那些影响力较大的人物或事件来加以说明，则不仅可以使列举出的数据给客户留下深刻的印象，还可以增强客户对产品的信任和重视程度。例如，"某500强企业在某年开始采购我们公司的产品，到现在为止，已经和我们公司建立了8年零9个月的良好合作关系。"客户听后，会对你所在公司的实力刮目相看。

4．配合其他手段，根据销售需要运用数据

使用数据可以增强说服力，但如果一味地罗列数据，则不仅达不到预期的效果，而且可能会使客户眼花缭乱。有些客户对数字不敏感，单纯的数据会使他们感到枯燥，甚至还会认为你在故意卖弄学问。

所以，销售员要想使数据具有强劲的说服力，首先要选择合适的时机，比如，当客户对产品的质量提出质疑时，你可以用精确的数据来证明产品的卓越质量。当客户的疑问不太重时，你用一些简单的数字说明即可，懂得适可而止，不要随意滥用数据。

另外，销售员需要注意的是，不少相关数据是随着时间和环境的改变不断发生改变的，比如产品的销量、使用期限等。对此，销售员必须及时掌握数据的更新和变化，力求提供给客户最准确、最可靠的信息。

总之，适当地引用数据可以在很大程度上打消客户的疑虑，进一步赢得客户的信赖，有利于最终的成交。

适当说缺陷，有助于赢得客户信赖

在介绍产品时，一味地“王婆卖瓜，自卖自夸”，未必能让客户信服。而适当地说出一些无碍成交的“小缺点”，反而能促使交易的达成。

“金无足赤，人无完人”。一定的产品，会有一定的功能。尽管客户在购物时，希望产品能带给自己的便利越多越好，但他们知道：任何产品不可能是完美无缺的。购买，其实是利益最大化、缺憾最小化对比以后的结果。

所以，适当地解释一下产品的不足之处，再主动为客户打消顾虑，强调产品的优势，往往会有意想不到的结果，也更能赢得客户的信赖。我们把这种方法称为“先说缺点，后讲优点”。

我们来看下面的例子。

“这台电脑的质量与后期服务非常好，就是价格稍微高了点！”（把价格高的缺点放在了后面，会形成高价格的印象：客户会想：这么贵，值得买吗？）

“这台电脑的价格稍微高了点，但是质量和后期服务非常好！”（把质量放到后面，给客户留下高品质的印象。客户会想：有道理，其实也就是买个放心，贵点就贵点吧！）

说出的话大同小异，只是语句前后颠倒了一下位置，所表达出的效果却有很大的差别，这就是语言的魅力。

现实中，一些销售员为了尽快提升业绩，在介绍产品时，往往说得天花乱坠，对于产品的不足之处更是百般隐瞒，不敢承认，虽然产品销售出去了，但很难赢得客户的信任，这种业绩也势必难以长久。优秀的销售员往往会理性面对产品的不足，主动向客户承认一些产品的“小缺点”，既可以主动消除客户对“被忽悠”的疑虑，又可以让客户觉得你真诚、善意。

所以，在向客户介绍产品前，我们一定要搞清楚一个概念：产品的弱点。

产品的弱点，指没有质量问题，却在竞争中相对于同类产品处于劣势的特点，比如，耗电大、价格贵、包装不美观、样式老等这些产品弱点。有的弱点是为了产品的其他优点而产生的，有的是可以改变的，有的是不能马上改变的。在与客户沟通时，我们一定要加以区分。

常言道“有一利必有一弊”，反之，有一弊也必有一利。

首先，当遇到客户询问产品的弱点时，我们不要回避问题，也不要去和客户发生争执，而要正面承认产品存在的弱点。你可以说：“您说得很对，在长期的销售中，我们也发现了产品的这个弱点，谢谢您为我们指出来，我们会尽力去改进的。”

其次，我们要委婉地把产品产生弱点的原因讲清楚。你可以说：“我们的产品之所以耗电量大，是因为要保障产品的大功率，保障在紧急情况下一样能正常工作。”或者说：“我们的产品在价格上之所以贵过同类产品，是为了保证产品的功效。我们选择了质量最好的原材料，所以它的效果一定要比同类产品好，这一点是得到市场验证了的。”

再次，我们要向客户讲明为了弥补产品的弱点，会有相关的售后增值服务。比如，“我公司生产的电子产品，虽然比不上做了很长时间的厂家有名气，可我们也在极力打造自己的品牌。在售后服务上，我们承诺免费保修五年、终身维修。”

可见，坦然承认产品缺陷并非是对销售员完全不利的。在与客户谈判的过程中，适当提及产品的缺点，反而能够使客户因销售员的诚实而下定决心购买。

1．坦诚更易获得客户信赖

人们都喜欢跟坦诚的人打交道，因为不必担心自己被对方欺骗。可以说，坦诚是人类最优秀的品质之一。销售员所面对的客户多种多样，对于那些有独立见解的客户，如果一味强调优点，把产品说得太过完美，则反而会令人产生怀疑。很多时候，主动暴露产品的缺点，反而会使客户觉得销售员诚实，是值得相信的。

2．善于利用缺陷，可以转败为赢

我们知道，任何一件商品都存在或多或少的缺陷。如果故意掩饰缺陷，则只能让沟通的结果越来越糟；如果能够很好地利用这些缺陷，则反而可以转败为赢，增加成交的概率。

产品的缺陷并没有那么可怕。如果利用好了，则不但不会影响销售，反而可以成为一个卖点。比如有些产品款式老些，但不影响正常使用，而且价格很便宜，这对一些讲究实用的客户来说，倒可以成为一个卖点。

3．坦陈产品缺陷也有技巧

我们用不同的方式谈产品缺陷，收获的效果会有不同。这就需要我们在坦陈产品缺陷时，要掌握一定技巧。

第一种，对于可以告诉客户的事情，我们要主动，不要等着客户去发现、质问。从来就没有完美无缺的产品，客户也知道这一点，销售员可以主动说出一些有关产品不足的地方。说这些问题的时候，销售员要态度认真，让客户觉得你足够诚恳，但这些问题一定是要无碍大局的，对方才可以接受。比如，你在卖汽车时，如果告诉客户“刹车存在故障，可能会出现难以刹车的情况”，则客户肯定不敢买这辆汽车了，因为对汽车来说，刹车故障是致命的；而你要是说“这辆车出厂时没有安装导航仪，不过您需要安装的话，咱们店可以帮您按上”，因为客户选择安装导航仪的方式很多，比如手机下载地图、购买一个便携式的导航仪等，这样问题一般不会影响客户的购买决心。

第二种，对于那些不方便说或者不能说的问题，我们要诚实地告诉客户不方便说，而不要遮遮掩掩。一些诸如商业机密的事情是不能透露给客户的。对于这类问题，我们可以做类似回答：“这些产品开发细节问题，只有我们公司研发部门才有权力对外公布。作为销售员，我们对产品开发过程了解不多。不过对于您想了解的产品性能、质量等，我一定会给您做详细的介绍与演示。”一般而言，销售员说到这里，客户会表示理解的。

因此，销售中，适度说一些“小缺点”，会让客户觉得你可信，并有利于成交的实现。

第四章　人人都爱听好话，赞美能拉近与客户的距离

> 赞美是人与人之间沟通的润滑剂，更是对他人的一种肯定。这样的肯定，就像蜜一样甜，会让对方在心里放松戒备，并对你产生好感。因此，销售人员可以利用这种心理，给予客户充分的肯定与赞美，以此拉近与客户的心理距离。

赞美，是客户耳边最动听的声音

赞美的话是世界上最动听的语言。记得有位名人曾说："赞美，是畅销全球的通行证。"美国著名心理学家威廉·詹姆斯也曾说："人性最深刻的原则就是希望别人对自己加以赏识。"因此，谈判的客户也不会例外。

如果你细心观察客户，看到别人未留意的东西并加以赞美，以此引起他们的自豪感，他们就会觉得你为人细心而又有礼貌。所以那些嘴上抹了蜜的、把"赞美"用得得心应手的销售员，更容易赢得客户的信任，

从而销售成功。

美国著名的柯达公司创始人乔治·伊斯曼，因发明感光胶卷而使电影得以产生，并积累了一笔高达1亿美元的财产，从而成为世界上最有名望的商人之一。

伊斯曼曾经在罗彻斯特建立过一座伊斯曼音乐厅、一座纪念馆，同时为了纪念他的母亲，还盖过一家著名戏院。这三大建筑都需要室内座椅，于是制造商之间展开了一场激烈的竞争。可是，当这些人去找伊斯曼洽谈这笔生意时，没有一个不是高兴而去，失望而回的。

就在这种情况下，美国优美座位公司的经理鲁姆斯·亚当森希望能够得到这笔价值9万美元的生意。于是，他同伊斯曼的秘书通了电话，约定在罗彻斯特拜见伊斯曼先生。在亚当森见伊斯曼之前，那位好心的秘书向他提出忠告："我知道你想争取到这笔生意，但我不妨先告诉你，如果你占用的时间超过了5分钟，那你就一点希望也没有了。他是一个大忙人，说到做到的，你得抓紧时间把事情讲完就走。"亚当森微笑着点头称是。

亚当森被领进伊斯曼的办公室，伊斯曼正伏案处理一堆文件。

过了一会儿，伊斯曼抬起头来，说道："早上好！先生，有事吗？"秘书为亚当森做了简单的介绍后，便退出去了。这时，亚当森没有开口谈生意，而是满脸诚意地说："伊斯曼先生，在恭候您的时候，我一直在欣赏您的办公室，我很羡慕您的办公室。如果我自己能有这样的一间办公室，即使工作辛劳一点我也不会在乎的。我本人长期从事室内木工装潢工作，但从来没见过装修得这么精致的办公室。"

听他这样一说，伊斯曼赶紧回答说："哎呀！您提醒了我差点就忘

记的事情。这间办公室很漂亮，是吗？是我亲自设计的。当初刚装饰好的时候，我喜欢极了。可是后来一忙，有时甚至一连几个星期都顾不上好好看看这房间一眼。”

亚当森走过去，用手来回抚摸着一块镶板，那神情就如同抚摸一件心爱之物：“这是用英国的橡木做的，对吗？意大利橡木的质地不是这样的。”

伊斯曼高兴地站起身来答道：“不错，这是从英国进口的橡木，是一位专门研究室内细木的朋友为我挑选的。”

此时，伊斯曼的心情好极了，他带着亚当森参观了办公室的每一个角落，并把自己参与设计与监制的部分一一指给亚当森看。他还打开一个带锁的箱子，从里面拿出他的第一卷胶片，向亚当森讲述自己早年创业时的奋斗历程。

伊斯曼情真意切地说到了孩提时家里一贫如洗的惨状，说到了母亲的辛劳，说到了那时想挣大钱的愿望，并讲了怎样没日没夜地在办公室搞实验，等等。

那天他们谈了两个多小时，直到亚当森告别之际，两人都没谈到那笔生意。

最后，亚当森不但得到了大笔的订单，而且和伊斯曼结下了终生的友谊。

看到这里，你肯定也明白了其中的奥妙。正是因为亚当森别出心裁地从伊斯曼的经历入手，恰到好处地赞扬他所取得的成就，使伊斯曼的自尊心得到最大限度的满足，把亚当森视为知己，从而才获得了这笔生

意。

无论是谁，听到赞美之词都会开心。所以，在营销对话中，你也应该学习亚当森的语言艺术，不失时机地赞美对方，说不定会给你的事业带来意想不到的效果。

不过，需要注意的是，赞美是件好事情，但并不是一件简单的事。赞美和拍马屁并不是一回事，在赞美的时候必须要恰当，注意分寸。那么，销售员应该如何赞美客户呢？

首先，赞美必须是真诚的，不是矫揉造作的。我们所赞美的必须是有事实根据的，阿谀奉承并不能赢得对方的真诚对待。这里的“根据”，指的是赞美要实事求是、要具体，这样才显得真实，容易让人接受。那么，哪些是赞美中的“根”和“据”呢？这其实很简单，我们可以尽量让赞美细节化，避免泛泛而谈。比如，在与客户交谈的时候，我们可以赞美客户的经历、办公室的布置等。

其次，要赞美客户的具体行为，而并非客户本人；并且赞美所用的语言含蓄些效果会更好。以案例里的人物来说，如果当时亚当森进办公室之后直接夸奖的是伊斯曼本人的相貌或者直接说“伊斯曼先生，您的实力真强啊！”就会给人很突兀的感觉。相反，就像案例中亚当森没有开口谈生意，而是满脸诚意地夸奖他的办公室装修之精致，这样赞美对方的所作所为时，听起来显得真诚、友好，而且伊斯曼也能确切地知道他自己为什么受到了赞美，这样的方式会使我们的谈判对手觉得更加舒服。

最后，可以巧妙地运用聊天的方式来赞美对方。聊天是相识的人之间沟通思想的手段，通过这一手段，双方可以达到深入了解的目的。聊

天更是不相识的人之间建立友谊、密切交往的桥梁。通过聊天，双方可以调节心情，拉近双方的情感，增强彼此的信任度。这样，才能达到进一步交易的关键点。案例中谈判双方在进入正式谈判前花大半天的工夫聊天，在此过程中，伊斯曼卸下了心理防备，花几十倍的“5分钟”来和对手交流。这正是他们建立合作的前提。

随声附和，满足客户自尊才能获得好感

威廉·詹姆斯曾经明确地指出：“人性中最殷切的需求，就是渴望得到别人的肯定与赞扬。”大作家马克·吐温也曾幽默地感慨：“一句美好的赞扬，能使我快活上两个月。”

在现实生活中，大多数人都喜欢听附和的话。你附和别人的观点，如果恰到好处，则对方肯定会很高兴，并对你有好感。所以说随声附和也是一种赞美的方法。

韦森是一家服装图样设计公司的销售员，在研究人类关系学之前，他损失了无数应该获得的佣金。开始做销售员的三年时间，他几乎每星期都去找纽约某位著名的设计家。这位设计家每次都不拒绝见韦森，而且还总是把韦森带去的图案仔细看一遍，但就是不买。

经过150次的失败，韦森体会到自己一定过于墨守成规，所以决心研究一下人际关系的有关法则，以帮助自己获得一些新的观念，找到新的力量。

后来，他采用一种新的处理方式。他拿了几张没完成的草图，走进那位设计师的办公室。“我想请您帮点小忙。”韦森说道，“这里有几张尚未完成的草图，可否请您帮忙完成，以更加符合你们的需要？”

设计师一言不发地看了一下草图，然后说：“把这些草图留在这里吧，过几天再来找我。”三天后，韦森又去他那里，听了建议后，把图样拿回去，按照那位设计师的意思画完。这笔交易结果如何？不用说，这位买主完全接受了。

自从这笔生意完成后，这位设计师又订了十张图样，都完全是按照他的意思画的，韦森就这样赚了1600多美元的佣金。韦森说道：“我一直希望他买我提供的东西，这是不对的。后来正是因为我要他向我提供意见，他就成了设计人。我并没有把东西卖给他，他自己买下了。”这就是那位设计师买图样的原因吧。

韦森过去之所以总是失败，就是因为总是强迫设计师买他认为对方需要的图样。可是现在韦森所做的跟过去完全不一样了，他请设计师提出他自己的意见，使设计师觉得那些图样是自己设计的。现在韦森不用去求他买，他自己也会来向韦森买。

遵照设计师的意见办事，他怎么说就怎么做，这其实也是一种赞美方式。听从他人的意见，无形当中就制造了“你很棒，你的意见都是对的，你说什么我都会随声附和”的效果。仔细领会一下，你就会发现，在使用这种方法时，被附和的一方总会产生被尊重、被崇拜的感觉。从效果上来看，这和直接赞美是一样的。

在饭店里，我们常常会听到服务生这样说：“先生，您真会选，这可是我们店里最好的葡萄酒，对那些精于品评美酒的人来说是再合适不

过了。虽然有一点贵，不过我想您会喜欢的。您愿意再来一瓶吗？”

这样赞美顾客的成熟品位和鉴赏力，他又怎么会拒绝呢？而且价格因素增加了葡萄酒的诱惑力，通过向周围人显示有能力消费生活中的奢侈品而使自己的“能力表现需求”得到了满足。

可以说，在销售人员与顾客交流的过程中，附和对方起着非常重要的作用。因为附和就意味着赞同对方的观点，这在心理学上称为“承认”。当你承认对方的观点正确的时候，对方就会在心里对你产生一种认同感，从而拉近双方的距离。

因此，销售人员如果把这个道理应用到工作当中，就能够收到良好的效果。比如，想表达“这件衣服的款式很特别”，聪明的销售人员应该这样说：“对，您的眼光真不错，今年就流行这种款式。”听完这句话，顾客的心里就会美滋滋的，因为自己的观点得到了认同，同时自己又被认为是“比较有眼光的人”，也就不太可能放下一个“有眼光的人”认为的“比较好”的一件衣服了。

总之，在销售中，如果你能对客户随声附和，用诚挚的敬意和真心实意的赞扬满足对方的自尊，那么任何一个人都可能会变得更愉快、更通情达理、更乐于通力合作，从而让你的销售工作变得更加顺利。

请教式赞美，用虚荣心俘获客户

一般来说，人们都喜欢向比自己高明的人请教。换句话说，你向别

人请教问题，就相当于你在心理上认同对方是一位比较高明的人物，或者是一位专业人士。这样能满足对方某种程度的虚荣心和好为人师的心理。

真诚地请教对方光辉的业绩、优秀的才能或独有的专长，往往是一把成功打开交际大门的钥匙。因为在某种程度上，请教就意味着赞美和承认。这种赞美方法运用起来很简单，效果也是非常好的。

一位X光机器制造商就很好地利用了“请教也是一种赞美”这种心理战术，把他的设备卖给了布鲁克林最大的一家医院。

那家医院正在扩建，准备成立全美国最好的X光科。一位大夫负责X光科，很多销售员们整天包围着他，他们一味地歌颂、赞美他们自己的机器设备。

不过，这一位制造商却更具技巧。他见到大夫后说：“我们的工厂最近完成了一套新的X光设备。这批机器的第一部分刚刚运到我们的办公室。它们并不是很完美，我们想改进它们。所以，如果您能抽空来看看它们并提出您的宝贵意见，使它们被改进得能够对你们这一行业有更多的帮助，那我们将深为感激。我知道您平时工作非常忙，我会在您指定的任何时间，派我的车子去接您。”

“听你这么说，我既惊讶又觉得受到很大的恭维。以前从来没有任何一位X光机器制造商向我请教。这让我感觉自己很重要。这个星期，我每天晚上都很忙，但我还是决定推掉今天的晚餐约会，去看看那套设备。”大夫说完便随这位制造商去看设备。大夫看得越仔细，越觉得非常喜欢它，最后大夫为医院买下了那套设备。

在人际交往的过程中，请教也能起到拉近人与人之间距离的作用。

试想一下请教问题时的姿势：微微低着头，双手恭敬地把自己想知道答案的问题呈给对方。这是怎样的一种表达尊敬的姿势，又有谁会不愿意接受这样恭敬的赞扬呢？

销售员的工作大多是面对陌生人的商业活动，同样，对客户来说，销售员也是陌生人。对陌生人心存恐惧、怀疑和防御是人的本能，所以当销售员敲开客户的家门时，客户就会对销售员这样一个陌生的不速之客产生警诫，从而会对销售员摆出排斥的态度。

日本的一位专家曾经做过一次调查，结果表明70％的客户都没有什么真正明确的拒绝理由，只是泛泛地反感销售员的打扰，对销售员本人有怀疑、恐惧的心理，这必然导致他们对销售员带来的商品持怀疑态度。所以从根本上讲，客户对销售员的拒绝并不是拒绝商品，而是拒绝销售员，拒绝销售员的言行和神态。

有经验的销售员对打消客户的疑虑，取得客户对自己的信任有一套独特的方法，他们会巧妙地利用请教式赞美来消除客户的心理防备。下面，我们看看“推销之神”原一平是怎么说的吧。

有一次，原一平去拜访一家商店的老板。

“先生，您好！”

“你是谁啊？”

“我是××公司的，今天我到贵地，有两件事情专程来请教您这位附近最有名的老板。”

“附近最有名的老板？”

“是啊！根据我打听的结果，大伙儿都说这个问题最好请教您。”

“哦！大伙儿都这样说啊！真是不敢当。你说吧，到底是什么问题呢？”

“实不相瞒，是这样的……”

“站着不方便，请进来说话吧！”

就这样，原一平轻松地过了第一关，达到了接近客户的目的。

每个人都渴望别人的认同与赞美，客户也一样。案例中的销售大师原一平之所以能成功销售，是因为他应用了请教式赞美，给老板以肯定，赢得了对方的好感和认同，接下来的沟通就容易得多了。

把这种请教式的赞美话术运用到销售业中的上门销售上是最为有效的。只要你学会应用这种请教式的赞美方式，就能大大增加销售的成功率。

内容够新鲜，赞美才能说到客户心里去

我们知道，每个人都希望别人对自己有一个肯定的评价。据专家研究，一个人如果长时间被他人赞美，其心情会变得愉悦，智商会有所下降。销售员如果能够真诚地而不是敷衍地对客户表示赞美，他们就会认为你很体谅别人，就会对你表示友好，从而愿意与你做进一步的交流。虽然说赞美是人际交往的润滑剂，是件好事，但也是件难事。毫无技巧

与新意的赞美，不但不能打动客户，还会有奉承之嫌，甚至招致客户的反感。

某高档西装的广告部负责人罗丽曾有如下的经历。

经过几次的电话预约，一位商界奇才——马先生终于答应同罗丽见面。罗丽很珍惜这次机会，因为她的目的是让此人成为她们服装品牌的代言人。一般情况下，商界人士是不屑于为其他人做广告的，他们通常会这么说："我又不是明星，那些出风头的事找别人去做吧！"为了在有限的时间内能够说服这位商界奇才，罗丽制订了详细的计划。她的计划是：想办法先赢得他的好感，然后努力延长对话的时间，这样才有可能成功。

见到了久负盛名的马先生后，罗丽打过招呼，然后微笑着说："您好，我仔细阅读了您的成功经历，您真是一位商界奇才啊！"

马先生显得波澜不惊，说："啊，真是奇怪，现在每一个人见到我都这样说。其实，我并不那样认为，这也是我给每一个人的回答。"

罗丽唯恐马先生不高兴，赶紧又说道："不，不。您太谦虚了，中国像您这样的人物真的太少了。"

"罗丽小姐，如果你是来跟我说这些话的，那么你可以走了。因为这些话对我没有任何意义。如果我想听这样的话，随便拉一个人进来可能都比你说得好。如果你没有其他的事情了，请不要浪费大家的时间。请原谅我的直白，因为时间对我来说实在是太宝贵了。很抱歉。"

罗丽动了动嘴唇，什么话都没有说出来。

遇到这样的情况，是罗丽始料不及的。她没有想到自己的好心赞美

却得到了这样的结果，真正的来意还没有说出来，就被下了逐客令。问题出在哪里了呢？问题就在于罗丽的赞美太过于普通，甚至让人觉得听这样的赞美就等于在浪费时间。

有位成功的销售员曾说过，在他的销售生涯中，遇到过这样一位客户：他听到别人称赞他特别的胡须时便特别高兴，但对于那些他对社会所做出的巨大贡献和有关他成就的赞誉，他却不放在心上，让人颇觉怪异。这样的顾客，仿佛很难把握他们的心理。

事实上，这种心理是每个人都有的。大概已经有无数的人在他面前称赞了这位成功人士在商场上的英勇善战以及富于谋略的经商才干。但是，他作为一个商人，无论在这方面怎样赞美他，对他而言也只是赞歌中的同一支曲子，不会使他产生自豪感。

然而，如果你对他经商才能之外的方面加以赞赏，就等于在赞词中增加了新的条目，他便会感到无比快乐和满足，认为自己除了那些之外，还有更加令人着迷的东西。可见，在恭维他人时，捧出新鲜的内容多么重要。那些平常的、人人都会的赞美已不能达到预期的效果，而有创意的不同于众人的赞美方式才更容易为人所接受。

那么，该如何让赞美显得更有新意呢？

1．从细节处赞美

比如，如果客户是一位女性，一开始就夸对方“你很漂亮”，客户一方面会感到高兴，另一方面则会有些不知所措。因此，单刀直入的夸奖之前一定要事先扎根，否则只会成为令人难以接受的奉承。对此，我们不妨一反常态，从一些细节处赞美。比如，夸赞对方的东西或饰品等，例如“您的发型很有特色”“您的衣服很合身”“饰品很可爱”……

这些夸奖的话，从表面上看是在夸奖东西，事实上是在夸对方有眼光，而被夸的一方不但不会不知所措，反而因为自己以外的东西受到高估而感到高兴，他们会认为你们在价值观上存在着很大的共同之处，这样，一下子就缩短了双方的距离。

2．赞美对方的精神层面

赞美精神层面，具体包括以下几点。

（1）赞美对方的态度和行为，像“活泼大方”“言行得体”“容易亲近”等夸奖。为了在不同程度和不同模式上夸奖对方，你必须准备一些话语，仔细观察对方，然后在适当的时机套入这些话语。

（2）赞美对方的品位。比如，你可以赞美客户的穿着：“听说您退休前是一名服装设计师，是吗？怪不得您今天这样搭配，让人有耳目一新的感觉呢！您肯定有一套自己的搭配秘诀。”听到这样的赞美，大多数情况下，客户都会高兴得心花怒放的。

（3）赞美对方的品质。比如，当你面对的是一位男士的时候，在销售的最后，你不妨说出这样的话：“您真是一位好先生。”“我觉得您是位值得尊敬的人。”“我觉得您真是位体贴的男士。”……这样不加修饰脱口而出，一定会给对方留下好印象。

总之，只有充满新意的赞美，才能把赞美说到客户的心里去，进而加倍提升他自信的感觉，从而有助于我们的销售工作！

赞美，不同对象要区别对待

美国一位著名的企业家曾经讲过这样一件事。

20世纪60年代，我决定兴建一座办公大楼作为我的公司总部。我花了将近10年的时间，走了无数家银行，始终得不到贷款。于是，我决定来它个既成事实。我设法将我自己的200万美元款项集中起来，聘请一位承建商，要他进行建造，我则设法去筹集另外所需的500万美元。如果钱用完了但我仍然拿不到抵押贷款，他就得停工。

建造开始，后来所剩的钱只够再维持一个星期了。就在那时，我正巧和人寿保险公司的一位主管在纽约市一起吃晚饭。我把经常随身携带的一份蓝图拿出来，想引起他资助我兴建大楼的兴趣。当他看出我准备在餐桌上将蓝图摊开时，他便对我说：“这里不好谈，明天到我办公室来。”

回到家之后，我仔细研究了这位主管的资料。我发现他当上主管也才半个月的时间。得到了这一信息，我就对明天的谈话胸有成竹了。

第二天，他说都城公司多半可以给我所需的抵押贷款。

“太好了，”我说，“唯一的问题是我今天就需要获得贷款承诺。”

“你一定是在开玩笑吧。”他答道，“我们从来就无法在一天之内给予抵押贷款承诺的。”

我把椅子向他那边拉近，说道：“您是这一部门的主管。或许，您应该试试看您有没有足够的权力，可以使这件事在一天之内办好。而且我现在真的非常需要帮助。”

他微笑着说道："你这是要让我为难了，不过，我试试看吧。"

他试了之后，原来说办不到的事情终于办到了，而我也在我的钱用完之前几小时回到了芝加哥。

如果想要说服他人，我们就必须找到并击中对方的"要害"，从而促使他答应下来。以案例中的事情来说，要害就是那位主管对他本身权力的意识。刚刚上任的主管肯定想对自己手中的权力产生一些具体的认识，他需要在某件事上来证明自己的权力到底有多大。那位企业家正是抓住了这个契机，最终成功地获得了贷款批准。

一个花匠去一位著名的法官家为他美化庄园。当他在干活的时候，那位法官给他提出了不少好的建议，比如，希望在哪儿种上一丛郁金香，又希望在哪儿种上一丛玫瑰花，等等。于是，花匠说："法官先生，您的业余爱好真是不错啊！我一直很羡慕您那条漂亮的狗，我知道您在麦迪逊广场花园举行的家犬大奖赛中赢得了不少蓝彩带。"这小小的赞美之辞带来了惊人的效果，因为狗是法官的心爱之物。法官连忙说道："是啊，养狗的乐趣的确无穷啊！你是否愿意看一看我家的狗窝？"

法官花了大约一个小时的时间领花匠看了他养的狗，并把那些狗赢得的各种奖品都拿给花匠看。他甚至还拿出狗的谱系材料，告诉花匠这些狗之所以这么漂亮是因为血缘的关系。

然后，法官问花匠："你有孩子吗？"花匠回答："有。"法官又问："他想要小狗吗？"花匠急切地答道："怎么不想？如果有了，他肯定会非常非常开心的。""好吧，那我送他一只。"法官说道。

接着，法官又给花匠讲了怎样给小狗喂食的问题，讲完后又热切地说："估计光给你讲你会忘了，我还是把它写出来吧。"于是，法官把小

狗的谱系和喂狗的方法都写了下来。

最后，法官送给了花匠一条价值100美元的小狗，在花匠身上花去了1小时15分钟的时间，这一切就是因为花匠真诚地赞美了他的爱好以及他所取得的成就。

你是不是很羡慕那个花匠呢？告诉你吧，花匠可是花了很长一段时间来研究这位法官的。因为他也很喜欢小狗，可是没有那么多的余钱去买。聪明的花匠在仔细地研究了这位法官之后，又进行了具体地分析，最后设计了上面的对话。“世上无难事，只怕有心人”，所以最后他成功了。

总之，销售人员要知道，每个人都会有值得你去羡慕、称赞的地方，只要你仔细地进行研究，认真地把它挖掘出来，并真心地加以称赞，你就一定会受益无穷。

第五章　多谈价值，别让成交止于讨价还价

> 做销售，就免不了讨价还价的情况出现。卖方希望以较高的价格成交，而买方则期盼以较低的价格成交。对一些喜欢讲价的客户来说，所有的价格应该都是可以讲的，即便是明码标价的东西。如何才能达到双赢的局面，不是一件简单的事情。这需要销售员掌握一些谢绝讲价的策略。

预留价格空间，给自己一条退路

在销售中，价格是个敏感的因素，而且很多客户一般都有讨价还价的经历与倾向。如果处理不好价格问题，则可能会使沟通不欢而散，也做不成生意。所以，我们要提前做好准备，预留一些降价空间，从而在销售谈判中最终取胜。

我们接下来看一下这些处理技巧。

1．客户初期来询价，不要直接回复

比如，客户一进门就直接问价格：“这辆电动车多少钱？”

你该怎么回答呢？不要直接告诉价格，否则客户会专注于价格，而不是产品本身的价值。

2．客户中期来砍价，让价不多决心大

在商言商，价格上能多争取一点，公司就多赚一点，销售员自己的提成也就多点。做买卖虚虚实实、真真假假，你要摸透消费者的心理，对症下药，给消费者一种价格已经“到底”的感觉，你是很不情愿地做出了价格的最大让步。切记，客户砍价，不要张口就说，否则，即使你给出的真是最低价、成本价，客户也不一定领你的情。

我们接下来看让价策略。

（1）要小幅度让价，不要大幅让价。客户还价，一般是想探询你的让利幅度。如果你让价幅度很大，则客户会怎么想呢？他们会认为这个价格还有很多水分，客户对价格就会砍得更狠。

（2）要分几次让价，不要一次到底。我们即使把最低价格告诉客户，客户也不会相信，客户只会相信自己一点一点砍下来的价格，才是最低的价格。所以，销售员与客户砍价还价的时候，要分几次让价。

（3）表示实在无权让价。客户可能说“我等着上班呢，你再便宜点”或者“我身上带着钱呢，你到底让不让”。

这时候，销售员要表示出理解，说：“我知道您是带着钱的，也知道您有心买，如果能这个价钱卖给您，我早就卖给您了。但是，我实在

无权亏本卖给您。”

（4）客户表示要走，暗示同伴让价。客户达不到自己的砍价目的，要么继续磨蹭，要么直接走人。这个时候，如果你旁边有同事，最好示意你的同事上去挽回，比如，使个眼色、打个手势，让这个同事扮演成你的经理，做出少许让步，让客户见好就收。不过，你与同事的表演，千万不能“穿帮”，让客户看出破绽，否则会弄巧成拙。

（5）要等走出五步，不要太早太迟。还价未果，也有客户不肯善罢甘休，甚至做出佯装要走的样子，以试探销售员会不会拉他回去。这时候，销售员往往很矛盾：如果屈服让价，则没法给老板交代；如果不肯让价，则会白白地丢失一个客户。那么我们应该怎么办呢？

如果遇到佯装要走的客户，则销售员不能马上拉他们回来，否则，自己会陷入被动。最好的做法是，一面自信地告诉客户，这个价钱你走到哪里也买不到，一面整理产品柜台，暗示客户“你爱买不买”。但是，你一定要用余光偷窥客户的下肢，数一数看对方走出几步，一步、两步、三步……你不要出声，如果此时他站住不走了，又开口与你讨价还价，则说明他的下意识是确实想购买，你抓住对方的这一个心理，稍微让步就能成交。如果他继续向外走，走到了第五步，你怎么办？你要马上改口软下来说：“哎，回来回来，你再加一点钱，好吧？”

为什么要等客户走到第五步，就马上服软改口？如果等客户走出十步，销售员再叫客户行不行呢？一般来说，客户买东西，有时候就是去享受砍价的乐趣，假装要走不过是一个小策略，你不如将计就计给他个台阶。如果客户迈出了你的店，为了面子，他怎么好意思再回来呢？可能客户走到第六步，就开始后悔，“你赶快叫我回去吧”，你若没有及时叫住客户，对方心里会说：“算你狠，你怎么不挽留我！”于是，他一跺

脚，一咬牙，一去不回头。当然，也有归去来兮者，即出去兜了一圈，没有发现更适合的产品，就一不做二不休厚着脸皮又折回来。但这个时候，客户已经不太可能成为你以后的忠实客户了。

3．后期砍价堵退路，柳暗花明又一村

最终的后期砍价，往往是最难处理的，客户一般都是希望你再把价格降一降。我建议的处理方法如下。

（1）退步示弱——山重水复疑无路。“真的没有降价空间了。”这样说的目的是告诉客户，自己无权再让价，以防止客户得寸进尺，把双方的讨价还价拖到胶着状态，逼迫客户投降——放弃再砍价。

如果客户退缩，销售员就大功告成；如果客户不依不饶怎么办？销售员只好使用请示领导的“撒手锏”。

（2）请示领导——柳暗花明又一村。遇到客户死缠烂打，我们是否马上请示领导？不，答案是否定的。如果我们此时请示领导，万一领导不给优惠，则他肯定以此为借口不购买；即使领导优惠了，但没有达到他的要求，他也有可能不购买。到头来，销售员既惹怒了领导，又丢掉了生意，两头不讨好。

凡是遇到这种情况，销售员可以这样说：“我不敢请示领导！”

然后，销售员停顿片刻，察言观色，等待客户追问：“你为什么不敢请示领导？”

销售员说：“昨天就遇到一位你这样的客户，他说我请示领导后就买，我只好请示我们经理。我们经理给他优惠了，可他最后却没有买，害得我被领导骂了一顿。你确定今天要买吗？”

客户说："今天买。"

销售员进一步使用提问话术，问："你今天能付款吗？"

客户说："能付款。"

销售员话术提问："你确定我请示领导后一定买，不需要再跟家人商量了吗？"

客户说："确定。"

话已经说到了这个份上，那就请示"领导"吧！拿起你的手机，随便拨个手机号码，装模作样一番请示，其结果自然是"领导同意再优惠多少钱"，然后就是开单成交。

这个策略总结为：客户死缠烂打，请示领导出马，担心自己挨骂，防止客户变卦。

（3）得了便宜要卖乖——让客户感觉占了便宜。销售员一面开票，还要一面"卖乖"，让客户再吃下一颗定心丸。比如，"我们经理给你这么便宜，你回去得给我们宣传，再给我们带来几个客户。"这样，销售员不仅赚了客户的钱，而且让客户心花怒放，心存感激，这才是"双赢"。

总之，我们在与客户谈价格时，面对客户的还价行为，我们要预留降价空间，从而让客户对还价有"成就感"，也让我们在价格上占有主动位置。

拆分报价，降低客户对价格的敏感度

对于你的产品报价，如果客户认为价格高，难以接受，你就可以分解价格，把价格化整为零，让客户从内心减轻来自购买的压力，并感到价格足值。

分解价格的方法，一般是按产品使用时间的长短和计量单位的不同来报价，把看起来较高的价格化整为零，隐藏了价格昂贵的威慑力。这种方法把价格分解成较小的部分，实际上并没有改变客户的实际总支出，却比总报价更容易被人接受。我们来看一个例子。

一位网通公司的销售员在刚落成的一片小区内推销网络服务产品，许多刚入住的居民前来询问。

客户："多少钱能通网啊？"

销售员："安装费是每户300元，网络年费是980元。"

客户："这样太贵了吧！"

销售员："听起来确实有点贵，不过您仔细想想，这个价钱根本不贵。加上安装费，每天就3元钱，上网时间数量无限制，非常划算。如果您觉得年费不合适，还可以选择季度费，每季度400元，还有月费，每月才150元。"

这位销售员第一次报价，容易给人价格比较高的感觉，但接下来，他对价格做了分解，将比较昂贵的网络费用拆分成小单位，消除客户对高价的排斥感，而且还适当地推出了另外两种收费方式。客户只要稍微

计算，就能知道哪一种方式更便宜，这样便于顺利完成交易。

可见，分解价格是一个很有必要的销售技巧。在为客户解释价格时，我们对产品价值要使用加法或乘法，对价格要使用减法或除法，这样，可以凸显价值，弱化价格。我们再看一个例子。

我们在为客户介绍一款手机时，可以说："这款手机首先有电话的功能，还有照相机、音乐播放器、手机电视、收音机、上网功能。您只要拿着一部手机，相当于携带了一个多功能机。它的价格虽然贵点，4000元，但您还可以采用分期付款的方式，首付1000元，余下的3000元分20个月还清，每个月还款150元。这样的价位，咱们消费者一般都可以承受得起。"这样一来，我们强调了价值，价格的杀伤力就削弱了。

现实中，有些不懂得使用分解价格方法的销售员，会经常为客户抱怨"价格高"而苦恼。其实，每一种产品的价格，在上市前都是经过认真调研的，客户如果还抱怨"价格高"，就只能说明客户对产品的使用价值还不够了解，或者价格的绝对数确实偏高。对于前者，销售员要为客户多做产品介绍与演示，让客户对价值有一个清晰的认识。客户通常是对价值缺乏理解，才会片面地认为"价格高"。对于后者，我们就要化整为零，把大数化成小数，减轻过高价格对客户视觉与心理上的冲击力。

一辆汽车可能需要一二十万，一套房也需要几十万。假如客户问你这辆汽车或者这套房多少钱，你如果直接把价格的绝对数告诉客户，客户可能会首先考虑自己腰包里的钱是否够，如果不够，自然就容易打消购买的念头。如果你在告诉客户价格的绝对值后，又能及时为客户分解价格，比如"这辆车虽然价格15万，但它好比一个可以移动的家，您有了它，去哪儿都方便了。再者，这15万的价格，您还可以采用分期付款的方式，首付只需将近5万，分10年还清的话，每个月只需还款不到

1000元”，这时客户一听，肯定会觉得“价格也不是特别高啊，可以接受”，于是成交就会容易些。

所以，根据实际需要，灵活对价格进行拆分，既可以增加客户数量，还可以增加成交的机会。现在很多商家在销售产品时，在不同程度地使用着分解价格的方法，比如现在常见的分期付款、帮客户拆分价格等。有些汽车4S店，在一些汽车上贴着海报“每天只付30元”等，也是在利用价格分解的技巧。

总之，销售人员可以从产品的效用和客户的需求出发，通过分解价格，将价格化整为零，从而降低客户对价格的敏感度，增加产品的成交率。

价格谈判，先摸清客户底线

有时你会发现，客户对产品的用途感兴趣，和你交谈也比较顺畅，但最终没有购买产品。这是为什么呢？究其根本原因，客户还存在一些关键的问题未获得解答。而这些问题，你没有去询问，客户又没有说出来，由于你没有触及并突破客户的这条心理底线，结果你错失了成交的机会。

在销售中，许多销售员都会遇到客户不愿意坦陈自己真实想法的情况。尽管销售员已经做了很多的工作，也已经了解到客户对产品或服务有一定的需求，甚至这种需求还比较强烈，但出于某种原因，客户就是不愿意向你表明这些需求。这时，如果销售员与客户争论，试图给客户

施加压力让其承认自己的需求，则往往会招致客户的反感。

事实上，许多客户在明确了自己的需求后，却不愿意向销售员坦诚相告，这是因为他们仍存在一定顾虑。销售员只有了解到客户心中的顾虑并帮助客户将其打消，才能让沟通变得顺畅起来。那么，客户心中一般会顾虑哪些底线呢？

1．担心产品的质量

客户对于产品质量产生怀疑，并提出一系列的疑问，往往不是他想要产生对抗的情绪，相反，这说明客户有这方面的需求，而且他们已经开始关心产品了。所以，销售员更应该抓住机会，进一步开展沟通，消除客户对产品的顾虑，然后进入促使成交的最后环节。如果把客户的质疑当成拒绝的信号而放弃努力，则无疑会功亏一篑。

如何来消除客户对产品质量的顾虑呢？我们可以进行现场演示、展示权威机构证明等。比如，我们在为客户讲述汽车时，可以主动打开发动机舱让客户察看，让客户坐进车内，打开CD，让客户亲自感受，必要情况下，安排客户试乘试驾，并且让客户看权威机构的认证。这样一来，客户全方位地了解了产品的性能特点，对汽车质量才会放心。

2．怀疑公司的可信度

不了解就会产生不信任，在与销售员刚接触的时候，客户往往会由于缺乏对其所在公司的了解而怀疑公司的可信度。因此，销售员要能理解客户的这种心理，毕竟客户在购买前都希望面对的是一家正规、负责任的公司。客户有这种顾虑是正常的，也是常见的，所以销售员要通过一些努力来消除这些顾虑，以便尽快进入沟通的实质阶段。

一般情况下，在与客户接触时，销售员要做到自信而诚恳——对产品表现得有信心，对客户显示出诚恳的态度，耐心地与客户沟通交流。然后，销售员再向客户提供能够证明信誉和实力的有力证据。这些证据可以是公司的相关证书，也可以是某些权威人物的评价等。比如，我们可以给客户讲述公司的发展史，讲述公司完善的售后服务体系，告诉客户我们是一家负责任的公司；展示公司举办的客户联谊会照片、视频等：这些都有助于改善客户对公司的印象。

3．对具体行情缺乏了解

我们往往会听到客户这样的回答：“我再比较一下，然后做决定”，或者“其他公司的产品比你们的产品功能多，而价格却比你们的产品低”等。出现这种情况，一般是因为客户对具体的市场行情还缺乏深入了解。在对市场行情没有一个清晰了解的情况下，客户一般是不会做出购买决定的。

这时，销售员不必要求客户马上决定购买你的产品，而要给客户足够的时间来考虑。当然，这不意味着你就无所事事，静候客户传来成交的佳音。如果这时你能够帮助客户分析、了解市场行情，反倒容易引起客户的好感，打消客户心中的顾虑。这时，你可以主动担当起顾问的角色，站在客户的立场上考虑问题，而不是要急于推销自己的产品，同时在沟通中你要进一步深入了解客户需求，并适时而巧妙地告诉客户，你能够满足其需求，甚至可以在某些方面做得更好。

最后，我们在与客户沟通中，当客户不主动坦诚自己的需求时，千万不要试图采用强硬手段逼迫客户承认，以免引起可能的抵触情绪。

面对讨价还价，多和客户说说产品优势

当客户反映价格高并把注意力聚焦于价格时，销售员应及时把谈话转移到对产品优势的强调上，突出物有所值。这样，客户对价格的关注热度会降温，并返回到自己购买的初衷——对产品使用价值的关注上来。

当销售员还没有把产品能给客户带来的利益讲解清楚时，客户关注的焦点往往在价格上，认为“越便宜越对自己有利”，这时客户往往会质疑价格的合理性。一些缺乏经验的销售员可能会与客户展开拉锯战，纠缠于价格的讨论上。现实中，“讨价还价”，甚至纯粹“为价格来讨论价格”的事情都有。出现这种情况，对销售人员来讲是很不应该的。如果一个销售人员不能让客户看到产品价值以及一些延伸价值，这种销售就是失败的。你应该把谈论重点从价格转移到产品优势上来。我们知道“一分钱一分货”，客户如果真正理解了产品的价值，就会对价格有理性认识。

所以，一些优秀的销售人员往往会避开与客户过多地谈论价格，而是着重谈产品的优势、产品的价值，把价格与价值有机联系起来，这样，客户才能买得放心。产品具备固有的使用价值，但对客户来讲，很多时候是不能认清产品潜在的使用价值的，这就需要销售员为客户专业化地讲解，让客户认识产品、了解产品、认可产品。

一般情况下，在开始讨论产品和价格的时候，潜在客户都会产生这样的看法：你的价格很高，但是产品价值很低。因为你还没有机会去建立价值，产品的价格看起来和产品的价值不成比例。

这就好比有一大一小两个气球，由一根细线连着。当你遇到潜在客户时，大的那个气球，上面写着“价格”二字；小的那个气球，上面写着“价值”。你谈论哪个气球次数多，哪个气球就变大。如果你一开始谈论的就是价格，价格这个气球就会飞速膨胀，可能还会远远超过价值这个气球。但是，如果你谈论的是价值，价值这个气球就会变大，价格的气球则会缩小。

描述你产品的好处，特别是触动了客户的敏感点时，价值气球就会膨胀，而价格气球会收缩。如果你正确地识别了客户的需求，并且在整个销售陈述中你都是在讲你的产品可以怎么帮助客户解决问题、满足客户的需求，那么在客户心里，价值气球就会远远大于价格气球，客户这时会基于你产品的优点进行购买，而不再是拘泥于价格。

其实，客户并不会害怕购买价格高的商品，否则价格高得超出想象的豪车、价值连城的珠宝首饰，为什么仍然有很多人愿意购买？其实客户真正害怕的并不是价格，而是害怕购买到价值不足的商品。所以我们要先有一个观念，客户所购买的以及他所关注的焦点，大部分是价值，而不是价格。

所以，我们回过头来看一下，我们到底销售了多少价值给客户？当你面对产品时，你是在销售前先赋予这个商品相应的价值，还是急着将商品拿出去销售并且期待成交？在准备不足的状况下，遇到问题就很正常了，因为这本来就是一种本末倒置的做法。

商品的价值升高，可以降低价格上的争议，并强化客户购买的意向，所以价值越高，成交的机会也会越大。不管任何商品，在销售前，销售员都必须站在客户的立场上，以“利他”的方向去思考：商品对客户而言，价值在哪里？哪些价值可以吸引客户？哪些价值可以造成同类商

品之间比较的差异性？哪些价值可以当作主要竞争的优势？

除了这些商品上的价值，你自己也可以创造一些价值，以体现产品与服务的独特性。

1．你所提供的“服务质量”是否无可替换

完善的售后服务体系，可以增强客户购买时的信心。比如你可以对客户说：“我们的产品全国联保，质保3年，只要是产品质量，全国每一个维修网点都可以免费维修。这就解决了您在使用时的后顾之忧。”

2．你所提供的“感受”是否无可替换

你在为客户服务时，你的热情、诚恳、自信等都会给客户留下深刻的印象，而且这些印象甚至会影响到客户对产品的认知上，所以销售员一定要调整好情绪，用你的热情影响客户。

3．你所提供的“客户至上的态度”是否无可替换

要重视客户的利益与感受，为客户负责。我们初次与客户沟通时，或许会面对客户的不解，但是我们一定要重视客户的观点，并给出客户一个可以信服的解释。

4．你所提供的“关心客户的态度”是否无可替换

经常与客户保持联络，注重情感沟通，让客户感觉到不管是否购买了你的产品，你都在关心着客户，并尽己所能在帮助着客户。

5．你所提供的“坚持”是否无可替换

对客户的人性化服务一定要持之以恒，不能“三天打鱼，两天晒

网”，要用“坚持”让客户认识到产品以及你的服务的价值。

总之，如果你遇到价格质疑，那么，请把客户对价格的关注热情转移到产品优势以及服务优势上来，从而推动销售的开展。

零风险承诺，让客户安安心心买单

在销售心理学上，有一种心理现象是风险知觉，也就是客户在购买过程中会产生风险意识。如果这些担心不能被有效地克服，客户就不会顺利地购买产品。

其实，客户产生知觉风险后，心中就会有不平衡，为了保持平衡，他自己也会做一些动作来消除知觉风险。这也是销售人员解除客户知觉风险的好机会。那么，我们应该怎么做，才能消除购买风险，满足客户的心理安全感呢？

1．多提供信息，解除客户的风险知觉

销售心理学揭示出，客户产生风险知觉，在很多时候是由于掌握的信息太少，对产品或服务不太了解。

因此，他会主动寻求更多的信息，为自己的决策提供依据。此时，销售人员如果能够提供更多的客观信息，让客户更多地了解商品和服务，则会减少客户的风险知觉。

2．依靠品牌，消除客户的风险知觉

当客户产生了风险知觉又无法解除的时候，他会倾向于通过选择品牌来规避风险。因此，推销员如果在推销中强调品牌，会帮助客户克服风险。比如，客户在购买皮鞋时，由于皮鞋价格过高，迟迟不能下决心，这时销售员如果能及时地说：“先生，您放心吧，咱这是××牌子的，质量绝对有保证。买双好鞋穿的时间长，总比买双普通的鞋经常坏要合算。”听到这样的话，客户在权衡后，一般会倾向于购买的。

3．利用从众心理来消除客户的风险知觉

当客户产生风险知觉又无法获得更多信息的时候，他经常选择从众的方式来规避风险，大家都买的东西必然是好东西，这是我们常人的想法。推销员可以运用从众的销售技巧，通过强调很多人购买以及购买后的良好评价，来消除客户的风险知觉。

4．通过高价来消除客户的风险知觉

当客户产生风险知觉又无法消除的时候，他还会选择高价商品来规避风险，这是因为大家都会认为高价代表着高质量。因此，当客户有风险知觉的时候，推销员不要试图通过降价来消除他的知觉风险，可以适当推销价格高一些的同类商品，来满足客户的心理安全感。

5．通过销售者的形象来消除客户的风险知觉

在销售心理学上，当客户产生风险知觉的时候，他会通过销售者形象的判断来规避风险。比如，销售者本人光鲜的衣着、使用的高档手机或汽车，或者商店豪华的装修，就会被认为比较可靠。因此，推销员一定要注意自己的外在形象。

通常情况下，客户在第一次购买你的产品时，购买过程都是“小心

翼翼”的，他希望采取一个保险的步骤，他希望整个购买行为对自己是绝对有利的。当你吸引来的目标客户非常精准，你的产品质量也是一流的，而且成交主张超级完美，客户也非常喜欢，即使如此，客户也不一定会立即购买。他可能会担心，会害怕，会怀疑，凭什么要相信你呢？产品真的适合自己吗？要是以后出现质量问题该怎么办？你说的和做的如果不一样，该怎么办？……只有消除了影响客户购买的顾虑和风险，让客户购买时有安全感，客户掏钱时才会心甘情愿。

我们接下来介绍一种“零风险承诺”的销售策略。

你有没有胆量告诉客户：“我没有资格要你的钱，除非我确定能给你创造10倍的价值。你交钱给我，并不代表你对我价值的认可，而是你愿意给我一个机会，让我一步一步地展示给你看，我所说的一切我都能做到。如果我言行不一，或者你对我有任何的疑问，你就有权利要回你付给我的每一分钱。”

这是非常有威力的方法，这不仅仅是一个姿态，更是让你快速赚钱的一个手段，什么都不用做就会增加你几倍的销售量。有了它，你才能向你的市场、向你的潜在客户非常自豪地宣布：

“我愿意为你的结果承担全部的责任。”

当你提供这么丰厚的承诺时，你有权要求对方去做最基本的尝试。虽然不能要求对方付出太多，但是最起码的要求得有，否则你的零风险承诺就没有意义。把那些非潜在客户直接筛选掉，因为他们本来就不是你的客户，从而使你集中精力服务真正的潜在客户。

还有一点，你的零风险承诺要么做得很彻底、很干净，要么就根本就不要做。糊弄人没有意义，这样做也不可能成功。不要在客户要求退

货时采用拖延战术，即使退货率从原来的10%降到只有1%，那也是客户实在不愿和你耗下去了，他们被“烦死了”，自认倒霉。这样的结果，看起来你赢了，实际上你输得很惨，恶果马上就会显现。

当然，对不同的行业，操作是不一样的。零风险承诺并不代表客户购买的所有风险你都全部承担，但至少代表你比任何竞争对手承担的风险都要多，客户承担的风险接近于“零”。竞争对手躲在后面什么都不敢承担，而你站出来承担，就已经可以了，你不需要承担你无法承担的风险。

要记住，“零风险承诺”是成交的一大利器，但不是销售中的第一件武器。你千万不要冲上去说：“反正我有零风险，你就买吧。”没有用，因为客户不会轻易信任你。如果你的东西没有价值，即使你做“零风险承诺”，别人也不会购买。

所以你需要先塑造产品价值，当别人想购买你的产品的时候，“零风险承诺”才会在最后关头消除客户所有的疑惑，起到关键作用。

第六章　善于听客户说，无声说服也可以胜有声

> 在销售员与客户沟通的过程中，倾听是不可或缺的组成部分。倾听可以使你弄清对方的秉性、兴趣和经历，了解到对方在思考什么、真正的意愿是什么，这样，你才能对症下药，有的放矢地解决客户的问题。而且，你竖起耳朵聆听对方说话的样子，看上去很尊重、很重视客户，有利于创造良好的交流氛围。

没有人喜欢喋喋不休的销售员

世界上最伟大的销售员乔·吉拉德曾这样说过：“世界上有两种非常强大的力量，其中之一就是倾听。倾听，至关重要，你倾听越久，对方就越乐意接近你。根据我个人观察，总有些销售员喜欢喋喋不休，所以，他们业绩平平。上帝为什么给了我们两只耳朵一张嘴巴呢？也许，这就是为了让我们多听少说吧！”

王女士准备给6岁的儿子买一套合适的书桌和书柜。她选择了一家

全国知名的家具代理商。这天，她来到这家公司的品牌店。

王女士一进门，一名销售员就热情地迎了上来。销售员迫不及待地说：“欢迎光临，一看您就有眼光。本店的家具质量上乘、设计一流、豪华高档，摆放在您的客厅里，一定能大大提升您的品位。”

王女士很有涵养地笑了笑。“谢谢，不过我对这些倒不是很重视。对了，你能给我讲讲这套家具的具体构造吗？”她指着一套家具说。

销售员脸上堆满了笑容，说：“非常乐意为您效劳。这套家具的边角采用的是欧洲复古风格，设计十分独特，还可以当作梳妆台用，非常适合您这样高雅的女士……”

王女士不得不打断销售员的谈话：“是这样啊，好像这也不是我最感兴趣的。我比较关心的是……”

销售员紧紧地跟在她的身边，马上就接过了她的话：“哦，我知道了，您看看！这套家具采用的都是上乘木料，外面还配置了保护层，我敢保证它的使用寿命绝对在20年以上……”

王女士又一次打断了销售员的话：“不好意思，关于这些，我都相信。但是我想你误会了我的意思，我更关心孩子……”

王女士本想说：“我更关心这样的家具适合不适合给孩子用。”还没等她说完，销售员就自作聪明地抢过来说：“这位女士，这样的担忧，在我们店里，您完全可以省略。我们会为您的家具特别配置一些防护措施，能够避免孩子在上面乱涂乱画。对了，您再看看，这件家具还是一件有价值的收藏品。如果您买全套的话，我们可以给您优惠价。”

王女士实在听不下去了，说：“对不起，我想我真的不需要，谢谢

你，再见。”

销售产品的过程其实就是与客户沟通的过程。在这个过程中，销售员不要只顾独白，它是一个双向对话的过程，要有一个良好的谈话氛围和融洽的客情关系。这样你与客户才能做到心与心之间的交流，实现价值的传递，从而让客户接受你的产品。在这种状态下，你的产品和客户的要求就像钟表中的两个齿轮一样，会毫无障碍地契合在一起。

所以，在销售的沟通过程中，客户并不只是被动地接受劝说和聆听介绍，他们也要表达自己的意见和要求，也需要得到沟通的另一方——销售员的认真倾听。因此，让客户多说、自己多听是销售沟通中每个业务人员必须学会的技能。

销售员要知道介绍产品的目的是让客户接受，让客户听明白。如果销售员一味地狂轰滥炸式销售，不顾及客户的感受，客户就很可能因为找不到需要的信息而拒绝购买。在营销的过程中，销售员一定要给客户说话的机会。要明白，一个人如果看到自己的倾诉对象在真心且专心地听自己讲话时，他的内心会有一种满足感。在这种满足感的驱使下，他才愿意继续跟你交谈，然后销售产品才有可能继续下去，生意才有可能做成功。

这个世界上没有人愿意被忽视，也就是说，不管是谁，只要是在说话，就希望有人听。而没有人听或者听者没有认真听的时候，说话的人会感到一种极度的不受尊重。所以有效的销售是建立在双向交流的基础上的。对销售员来说，雄辩的口才虽然重要，但学会去聆听，学会了解顾客的想法和感受更重要。

在倾听他人说话时，销售员要做到耳到、眼到、心到，同时在必要

的时候还要辅以其他的行为和态度。具体来说，销售员需要掌握以下几种聆听技巧。

第一，注视说话者，保持目光接触，不要东张西望。

第二，单独聆听对方讲话时，身子要稍稍前倾。

第三，在交谈的过程中，要始终保持自然的微笑，表情要随对方谈话内容表现出相应的变化，而且在他人谈话的过程中，要对谈话内容做到恰如其分地点头。

第四，在他人讲话的过程中，不要随意打断，如果要发表意见，就需要等他人把话说完了，才能接口。

第五，需要转移话题时，不能直接来个“峰回路转”，而是要通过巧妙的应答，然后把对方讲话的内容引向所需的方向和层次。

弗洛伊德曾说：“如果你能使别人说得足够多，他简直无法掩饰真实的情感或真正的动机。”一旦你十分专注地听，不放过客户的任何一句话，从那些话中探听到隐藏的蛛丝马迹，你就能知道一切你想知道的。

专注倾听，给客户话语权是一种尊重

销售是一个对沟通有极高要求的过程。买卖双方只有沟通好了，心情愉悦了，才能交易成功。而在这一过程中，很明显应该是以客户为主

要满足对象的。毕竟，“顾客是上帝”绝不是一句空话。客户想倾诉，想唠叨，你应该怎么做？你只需要专注倾听。专注倾听可以使对方在心理上得到极大满足，这样你的生意才可能做成。

可是在现实的销售过程中，很多销售人员在听客户说话时，总会有这样的表现，即表面上摆出一副倾听的样子，内心却急不可耐地在等待一个让自己说话的机会。他们完全把“倾听”这件好武器给抛弃了，只是把它当成一种形式。

有一位化妆品销售员向一位女顾客销售一款新产品，整个过程都十分顺利，只差最后付款交货了。这时，女顾客向销售员聊起了她的女儿。

女顾客得意地说：“你没见过我女儿，那皮肤才叫水灵，毛孔细，皮肤还很白皙，都不需要搽任何化妆品！”

销售员一边填购物单一边说：“嗯，化妆品还是很重要的，生活必需品。”

“不是，我女儿那皮肤就不需要啦。说到我女儿啊，我真的感到非常骄傲，她从来都不用我操心。”

销售员头也不抬地说：“哦？”

“她呀，小时候成绩就好，年年都是班级第一。从小到现在，得了不知多少个三好学生奖状了！”

“哦……那个，小丽啊，帮我把那支笔拿过来。”销售员冲着一个同事喊。

那位女顾客还在继续说："现在长大了，更让人省心了，如今她考上了重点大学，已经成为我们家里的骄傲了！"

这时销售员填完了购物单，对女顾客说："女士，你等一下就拿这张单子去那边收银台付款吧……"

销售员话还没说完，女顾客就打断了他，说："我考虑了一下，还是决定不要了。"说完，她扔下化妆品就走了，留下销售员目瞪口呆地站在原地。销售员苦思冥想了半天，也没有弄明白，为什么明明已经成交的买卖却瞬间消失了。

其实上例之所以没有成交的原因很简单，当顾客在谈论自己引以为豪的女儿时，销售员并没有认真地听，也没有对此称赞几句，而只顾着低头填写购买单，对客户的话置若罔闻。当客户谈论自认为很重要的事情时，销售员却表现得无动于衷，这会让客户感到自己不受尊重，自然也就不想再和你做买卖了。

所以，销售人员要记住，在交易达成前，客户的每句话，你都要认真倾听，因为从客户的话中，你会发现需求和商机。在交易已经达成后，客户的每句话，你仍然需要认真地去倾听，这不仅是一种礼貌，更是一种职业素养；否则，一旦把客户惹恼了，之前的努力就全都白费了。

另外，有些时候，真诚的倾听还会让你获得意外之喜，让"不是客户的人"都有可能成为你的客户。

有一天，化妆品销售大师玫琳·凯在海边散步。突然，她看到一块岩石上坐着一个女孩，女孩的脸上满是哀怨，还挂着未干的泪痕。

玫琳·凯轻轻地走上前去，问道：“你好，我叫玫琳·凯。我能跟你聊聊吗？”

女孩并没有搭理她，仍然一声不吭地坐在那里独自哀伤。

玫琳·凯并没有就此走开，而是很温柔地对她说：“虽然你脸上满是忧伤，却依然显得很美丽。你看上去心情非常糟糕，是有什么让你难过的事情吗？你可以把我当成不会说话的大树向我倾诉，我想这比看着忧郁的大海更管用。”

女孩低头想了一会儿，果真向玫琳·凯倾诉起来了，说到伤心处，还流下了眼泪。整整一个小时，玫琳·凯一直在用心地倾听，没有说一句多余的话，只是在适当的时候点点头，并不时地用真诚的眼神鼓励她。

玫琳·凯的真诚倾听和关注，打动了女孩。最后，女孩坦言道：“我今天来到海边，原本是想结束自己的生命的。因为我一直深爱的那个人，在得到功名后却抛弃了我。”

玫琳·凯听完，轻轻地拍了拍女孩的肩膀，真诚地鼓励道：“别灰心！世界上好男人多得是，你一定能遇到一个有责任心、真心待你的男人。像你这么漂亮、温柔的女孩，连我都非常喜欢，更何况是男人呢？所以你一定要坚强起来。”

女孩非常感激地说：“从来没有一个人耐心地听我说这么多话，跟您说完后，我感觉找到了真实的自己。我现在坚信，活下去一定会有希望，一定会美好的。谢谢您！”

从那之后，这个女孩把玫琳·凯当成了良师益友，而且成了她的忠

实客户。

玫琳·凯说："听他人诉说痛苦，并给予理解和尊重，就是一种有效的疗伤，不但能帮助他人，而是他人会感激你。"很多时候，虽然安静地聆听显得微不足道，可是对听者来说，却可能会影响他的一生。

因此，作为销售人员，无论对方是不是你的客户，你都要认真地倾听。因为，倾听有时候还会让你获得意外之财。

从倾听中捕捉隐藏的商机

作为销售员，我们在与客户交流时，一定要留意倾听对方说的每一句话。因为有些时候，客户所说的话里会有言外之意，还可能会在无意间透露出一些利于销售的信息。一些看上去无足轻重的话，往往可能会隐藏着商机。

布雷斯是一位非常有抱负的企业家，他独自创办了一本很了不起的《黑人》杂志。有一次，布雷斯突发奇想，想把约翰森无线电公司做成自己的广告客户。于是，他立刻找到该公司总裁尼古拉斯的电话，并打了过去，说："你好，尼古拉斯先生，我是《黑人》杂志的布雷斯。我希望可以和您面谈，讨论一下贵公司的广告问题。"

尼古拉斯冷冰冰地说："抱歉，我没时间见你。我没兴趣跟人谈广告，何况我也不主管广告。"随即尼古拉斯就挂断了电话。

布雷斯并没有就此放弃，他想：不管广告？堂堂一个公司总裁，难

道有什么是他管不了的吗？怎么样才能让他感兴趣呢？

经过一番调查，布雷斯获知该公司所有大政策都由尼古拉斯决定，包括广告政策。可见，自己并没有找错方向。于是，布雷斯又给尼古拉斯打了一通电话，询问自己能否去拜访他，一起聊聊约翰森公司在黑人领域进行广告宣传的政策。

尼古拉斯无奈地笑了笑，对布雷斯说："我很欣赏你的坚持不懈。我可以见你，但事先声明，一旦你提及那些让我们公司在你杂志上登广告的事，我们的谈话就立刻结束。唉，与其跟你谈无趣的广告，还不如去看汉森的访谈呢！"

布雷斯想：不能谈广告，那谈点什么呢？汉森的访谈又是怎么回事？布雷斯把尼古拉斯的每句话都分析了一遍，然后决定再更深入、全方位地调查一下他。布雷斯细心地察看了尼古拉斯的所有相关资料。他发现尼古拉斯是一个探险爱好者，还曾独自去过北极，而这一举动完全是步汉森的后尘。汉森是一位著名的黑人探险家，出过好几本自传体历险书籍，他曾经到达过北极点。

当知道了尼古拉斯对汉森的喜爱后，布雷斯一下子变得胸有成竹。他派自己的一个追星族手下去找到汉森，请其在刚出版的一本探险集上签了名，然后把当月《黑人》杂志里的一篇随笔撤了下来，换上了一篇介绍汉森的文章。

见面那天，布雷斯拿着签名书和新出的《黑人》杂志走进了尼古拉斯的办公室。跟尼古拉斯打完招呼后，布雷斯径直走向书柜边，指着上面的一双靴子说："尼古拉斯先生，这双靴子可真漂亮呀！"其实他早已经提前打探到：这双靴子是汉森赠送的。

尼古拉斯看着那双靴子，激动地说：“嗯，这双雪地靴可是汉森送给我的！他有一本很棒的探险集，你看过没有？”

布雷斯笑着说：“呵呵，正巧看过。看，我这儿就有一本，上面还有汉森专门为您签的名。给！”于是，布雷斯把书递给了激动万分的尼古拉斯。

尼古拉斯一边翻看一边说着：“像汉森这样著名的黑人探险家，你们就应该在杂志上多介绍介绍嘛。”

“的确，您的想法跟我的是一样的！这是我们的最新一期。”布雷斯又把新出的刊登有介绍汉森文章的《黑人》杂志递给了尼古拉斯。

看了那篇介绍汉森的文章后，尼古拉斯变得更加高兴，他兴奋地说：“你们杂志的风格还真是不错嘛！我非常喜欢。”

布雷斯充满憧憬地说：“我创办这本杂志的目的，就是想要介绍一些像汉森那样的勇于克服一切艰难险阻、努力拼搏赢取胜利的人。这样的人，值得人们尊敬！”

听完这些话，尼古拉斯笑着对布雷斯说道：“你知道吗？我现在实在想不出什么理由去拒绝在你们这本杂志上刊登我们公司的广告！”

布雷斯为什么能够拿下尼古拉斯这样一个“难啃的大客户”的广告订单呢？因为，他从尼古拉斯那毫不客气的话里找到了机会，从而投其所好！

所以说，无论什么时候，你都要认真地倾听客户所说的每一句话，因为从中你可以获知客户在想什么，忌讳什么，逃避什么，容易被什么打动，等等。总之，任何你想得到的、想不到的都会从那些话里显露出

来，而你只需要认真去听，听明白客户的话外之音，然后按照客户说的去做，那样你才有可能取得成功。

不打断、不插嘴，客户才会喜欢你

培根曾说："打断别人，乱插嘴的人，甚至比发言者更令人讨厌。"打断别人说话是一种最无礼的行为。每个人都会有情不自禁地想表达自己想法的愿望，但如果不去了解别人的感受，不分场合与时机，就去打断别人说话或抢接别人的话头，就会扰乱别人的思路，引起对方的不快，有时甚至会产生误会。

同理，在销售中也不例外。如果在客户说话的时候，我们总是不能安静地听，动不动就想插句话，则只会留不住客户。

维尔丽是一名化妆品销售员，她感到非常苦恼，因为她尽心尽力地销售，客户也很认同她，可是最后客户还是头也不回地走了。她不明白自己到底错在哪里，于是去向乔·吉拉德请教。她苦着脸说："吉拉德先生，我肯定是做错了什么，可是我怎么都想不出来到底是哪里错了。"于是，乔·吉拉德让维尔丽把销售的过程详细说了一遍。

那天，维尔丽在柜台前接待了一位中年妇女，那位女士告诉维尔丽，她想买一瓶保湿露，让维尔丽帮忙推荐一下。

维尔丽很聪明，并没有自作主张地拿出一大堆各式各样的保湿露向这位太太乱推荐，而是先问道："请问您的皮肤是属于干性、中性，还

是油性的呢？”

“哦，应该是干性的吧？你帮我看看。”

于是，维尔丽给这位太太鉴定了一下，确定是干性后，便递给她一款防晒保湿露，说道：“这款产品非常适合干性皮肤，保湿效果很好。现在又是夏天，它还能适当帮您防晒，一瓶两用。您觉得咋样？”

“还能防晒啊，这个不错，不知道我女儿可不可以用，有没有……”

“对不起，太太，容我插一句。不同年龄层的人，因为肤质不同，使用的化妆品也应不同。如果是买给您女儿的话，还是让她自己来试用比较好。”

“谢谢你，这我知道。我只是想问问，有没有适合年轻人用的这种类型的保湿露？”

“当然有。您知道您女儿是哪种皮肤吗？”

“我没记错的话，她跟我一样。”

“好的。”维尔丽递过来一瓶年轻人用的保湿露，说，“这款非常适合年轻人在夏天使用，滋润但不油腻，很温和。”

“这款的防晒系数能抵挡住高强度的阳光吗？我女儿过段时间可能要去海边，那里的……”

“不好意思，太太，如果是去海边的话，最好再买一款防晒系数更强的防晒霜，这样才能有效抵抗强紫外线。”

“那你给我拿一支吧。”

“给您，这个防晒效果非常好。”维尔丽微笑着说。

“这种防晒霜不会导致皮肤过敏吧？我女儿曾经用过另外一种，结果一晒脸就通红，还有……”

“太太，容我插一句。这一点您完全可以放心，我们这个牌子的质量绝对没问题！我给您包起来吧。”

“不用了，我还是再考虑一下吧。麻烦你了。”这位妇女说完就走了。

乔·吉拉德听完维尔丽的叙述后，说：“在整个销售过程中，你确实没有说错任何话，进展也算顺利，客户对产品也比较满意……”

“既然如此，那为什么没有成交呢？”维尔丽着急地问。

“维尔丽，在销售的过程中，你犯了一个致命的错误，我想你根本没有意识到，而且你刚刚又犯了一次。”

“啊，什么错误？”维尔丽惊讶地问道。

“你在销售的过程中，连续打断客户三次。而且你刚刚又打断了我一次。不知你有没有注意到，每次你打断客户的时候，客户一定会有些不高兴，也许还会沉默一会儿。因为你一直在打断她的思路，使得她慢慢失去了倾吐的欲望。这就是你没有成交的原因。”

“天啊，我只是想纠正客户的错误想法！”

“可是你完全可以等客户说完停下时再说嘛！”

倾听客户说话，并不是为了纠正客户的错误，而是为了了解客户、

让客户倾吐。销售员要想成功销售，就要做到认真倾听，在客户说话的时候，千万不要三番五次地乱插话。

乔·吉拉德在听客户说话时，总是全身心投入，从来不会因为任何个人因素去打断客户的言谈，他说这是对客户最起码的尊重。他认为不打断客户，认真聆听，努力控制局面，也是为了让客户更好地集中精力说话。如果你频繁打断，客户就没法连贯说话，没法连贯说话就会再也不想说话。而一旦客户不想说话了，那一切就都完了。

适当地回应，让倾听更有效率

关于倾听客户说话，存在着这样一个误区：倾听就是听客户说话，无须进行回应。实际上，沟通需要有来有往，只听不说是难以达成良好的沟通效果的。

对一些客服人员来说，倾听是一件“很容易”的事情，因为对他们来说，倾听就是只听不说，无论客户反映什么问题，或是表达何种需求，这类客服人员总是默默地听着，始终不会给客户任何回应。这种做法会让客户陷入自说自话的尴尬境地，产生不受尊重的感觉。

既然是沟通，就应该你有来言，我有去语，通过交流深入地了解问题的根源所在，进而更加有效地处理存在的问题。当然，客服人员也要把握好一定的尺度，既要保证客户可以顺畅地表达自己的想法，又要在适当的时候通过动作、表情、语言等进行回应。

赵磊刚刚买了一套房子，想要装修一下，于是他来到一家装饰公司，想找个设计师给自己做一份装修设计。

接待员：先生，您好！欢迎光临！请问有什么可以帮您的？

赵磊：是这样的，我想装修一下房子，你们的设计师能不能先给做一份设计图纸看看？

接待员：这个当然可以了。您稍等一下，我帮您联系一下设计师。

赵磊：好的。

（接待员打电话和设计师联系之后，回到了赵磊面前）

接待员：您好！先生，我们的设计师正在装修现场，暂时无法回来。我对设计也略知一二，如果您不介意，可以先跟我说一下您对设计方面的要求。

赵磊：好的，那我就大致说一下我的想法。

接待员：您请讲。

赵磊：我想要一个欧式的风格，给人一种高雅的感觉……

（接待员闷头记录）

赵磊：嗯，家具要嵌入式的，能节省一些空间……

（接待员接着闷头记录）

赵磊：客厅里要有一个吧台的设计，这样方便我和朋友喝酒……

（接待员继续闷头记录）

赵磊：餐厅要开放式的，但是又要给人一种相对独立的感觉……

（接待员依然闷头记录）

赵磊：我觉得我应该换一家装饰公司，那样或许我能得到一些有用的建议。

接待员：哎，别啊，先生……

赵磊来到了另一家装饰公司，希望能遇到一位更加负责的设计师。

接待员：先生，您好！欢迎光临！请问有什么可以帮您的？

赵磊：我新买了一套房子，需要装修一下，想找一位设计师帮我做一份设计图纸，先看看装修效果。

接待员：这个当然没问题。您稍等一下，我帮您联系一下设计师。

赵磊：好的。

（接待员打电话和设计师联系之后，回到了赵磊面前）

接待员：您好！先生，我们的设计师正在装修现场，他现在立刻赶回来。您得稍微等一下。如果您愿意，可以先跟我说一下您对设计方面有什么要求，这样可以节约一些您的时间。

赵磊：好的，那我就大致说一下我的想法。

接待员：您请讲。

赵磊：我想要那种欧式风格的设计，给人一种高雅的感觉。

接待员：欧式风格最近确实很流行，您这个想法不错。

赵磊：家具呢，我想要嵌入式的，这样能节省一些空间，因为我家的面积不是很大。

接待员：这个想法也可以，设计师会根据实际情况进行设计的。

赵磊：关于客厅的部分呢，我想要在合适的位置设计一个吧台，这样方便我和朋友们喝酒、聊天。

接待员：这个设计也可以做，而且可以在吧台的位置做一个音响的设计，这样可以边听音乐边喝酒，感觉应该不错。

赵磊：嗯，你这个建议不错，我之前都没有想到。等设计师到我家的时候，可以让他认真考虑一下。

接待员：设计师肯定会尽量考虑周全的，这点您可以放心。

赵磊：你们这里的服务还不错，就请你们的设计师为我设计吧！

为了寻找设计师，赵磊先后去了两家装饰公司，两位接待员以不同的倾听方式与赵磊进行交流，结果让赵磊产生了迥异的反应，最终他舍弃前者，接受后者。我们从中不难看出，案例1中的接待员只听不说的方式并不是正确的倾听，而是一种不负责任的沟通方式；案例2中的接待员则通过适时的回应，让赵磊得到积极的反馈，进而产生了良好的沟通效果。

沟通是相互交流想法的过程，如果客服人员只是一味地倾听，而不

给予客户应有的回应，就会很容易让客户产生不被重视的感觉。当客户来到店里的时候，他希望可以得到一些专业性的建议，一旦这种愿望无法得到满足，他难免会感觉失望，从而对客服人员产生反感。从这个角度上说，客服人员一定要适时回应客户，这才是善于倾听的表现。

第七章　客户有顾虑，耐心解说才会收获诚心

> 即便销售员伶牙俐齿，客户在购买产品之前，也会产生一些顾虑。比如，产品是不是像你说的这么好，价格是不是合适，等等，都会影响客户做出购买的决定。因此，只有完全消除客户的这些顾虑，成交才有可能。这个过程不仅考验销售员的心态，更考验销售员应对质疑的能力。本章将告诉你具体的方法与策略。

面对质量质疑，不妨拿品牌说事

俗话说："一分钱，一分货。"由此，我们不难看出价格和质量之间存在着十分密切的关系，好的品质自然需要较高的价格来与之匹配。这也难怪有些人会直接将质量和价格联系在一起，认为价格高的就是质量优良的，价格低的就是质量低劣的。有些人甚至认为，要做到"物美"就很难做到"价廉"，要保证"价廉"就不易保证"物美"。

事实真的如此吗？当然不是！随着科技的发展和进步，我们的生活

正变得越来越便捷，各种各样的网上商店如雨后春笋般冒了出来。与实体店相比，网店由于省去了运输、店面、仓储、人工等方面的费用，所以成本有所下降，价格比实体店低一些是非常正常的事情。另外，由于促销、清仓、换季之类的原因，产品的价格也会随之降低。类似这样的原因造成的低价，并非产品质量不行，而是商家销售方式改变的结果。

销售员如果可以从价格低廉的本质上入手，让客户知道产品是物美价廉的，客户就会产生很强烈的购买欲望。

小林：您好！不知有什么可以帮您的？

客户：我想买双篮球鞋，不知道有没有合适的可以推荐给我？

小林：现在我们家的鞋子有一款卖得非常火爆，您可以看一下。

（说完，小林便将鞋子的链接发给了客户）

客户：我看了一下，从介绍的内容来看，还算不错，减震之类的功能我也很满意。只不过，这鞋子为什么这么便宜？不会是残次品吧？

小林：这个您尽管放心，我们是专卖店，都是从厂家直接拿货的，质量没有问题。

客户：那为什么比商场里卖得还便宜呢？

小林：我们在网上销售，节约了在商场的租金，也节约了售货员的费用，其他一些实体店需要的费用，我们也都省下来了，所以我们的经营成本相对低一些，价格自然也跟着低一些。说白了，就是节约了中间环节的费用，然后让顾客得到实惠。虽然我们的价格低，但是鞋子绝对是正品，不会有问题，您可以通过厂家的售后服务热线或是扫码进行查

询。如果鞋子出现质量问题，您可以退货，邮寄的费用由我们负责。

客户：既然你说得这么肯定，我就相信你。希望不会让我失望。

小林：您尽管放心，质量上绝对不会让您失望的，我们这里都是原厂生产的产品。

面对客户因价格低而产生的对质量的质疑，小林从根本上分析和解释了价格低的原因，客户不仅得到了想要的答案，而且感觉自己得到了实实在在的利益，这是一种非常聪明的应答方式，令客户倍感满意。

很多情况下，客户对产品的质量提出质疑，因为他们希望自己购买的产品能够有质量保证，在得到销售员的肯定答复之后，他们购买的决心才能更坚定。

对销售员来说，产品质量是很难描述出来的，这时候，销售员可以借助品牌的口碑去消除客户的疑虑，告诉客户自己的产品多么可靠、多么受欢迎，从侧面表明产品质量可靠。毕竟，如果质量不好，肯定就不会获得那么多人的认可，从某种意义上说，产品的口碑就是质量好的最佳证据。

介绍产品的流行元素，甩掉过时的帽子

在购买产品的时候，很多客户会将流行、时尚作为考虑的因素之一。尤其是在购买服装、鞋子、帽子等穿戴用品时，他们更会将是不是紧跟潮流当作重要的评判标准。

在与客户进行沟通的时候，销售员常常会遇到类似的问题，能否顺利地消除客户的这种顾虑，是衡量销售员是否优秀的重要标准之一。

客户：我看你们店里的促销活动很多啊，是不是去年的产品要清仓了？

销售员：我们店里的产品都是今年的新品，并不是要清仓。

客户：这款空调促销力度这么大，也是今年的新款？

销售员：是的。

客户：那我就有些搞不懂了，为什么价格这么低？

销售员：您有所不知，下个月是我们店开业三周年，现在的活动是为店庆预热呢！

客户：哦，这样啊，那我就等下个月再来买。

销售员：这款空调是我们为了回馈新老客户推出的低价机，数量有限，卖完为止。要是一直卖这么低的价格，我们可是承受不起啊！

客户：说得也是，那好吧，我先买一台，正好家里的新房要装。

当客户质疑产品是去年的旧货，已经过时的时候，销售员用店庆来解释其中的缘由，产生了很高的可信度，促使客户做出了购买空调的决定。

客户：我看你家店铺在做活动，鞋子的价格都降了很多啊！

销售员：是的，我们现在有促销活动，购买鞋子很划算哟！

客户：我确实很想买双鞋子，可是我大致看了一下，发现有几双鞋子和我前年买的是一样的款式啊！

销售员：我们的鞋子都是今年的新款，应该不会出现您说的这种情况。能不能麻烦您把链接给我发一下，我看一下是不是用错了图片。谢谢您了！

（客户把链接发给了销售员，销售员仔细对照了一下）

销售员：亲，再次感谢您哟！一看就知道您是我们家的老客户，一直关注我们的鞋子。这几款鞋子确实和前年的款式有些像，但是并不一样。今年的鞋子，我们融入了矮跟、漆皮、红色等流行元素，请放心，穿出去一定是非常流行的。

客户：仔细一看，还真的是有所不同，那我就可以放心购买了。

销售员：谢谢惠顾，欢迎您下次光临。

在这个案例中，客户自己的疏忽是她误认为鞋子过时的原因所在，但是销售员并没有妄下结论，而是经过核实后才道出了真相。这种做法既维护了客户的面子，又消除了客户的质疑，可见销售员是一个十分优秀的销售员。

客户对于产品过时的担心，源于他们害怕产品已经被市场淘汰，唯恐自己跟不上潮流的脚步。对于这种追求时尚的客户，销售员只要指出产品中的流行元素，客户就会很容易被说服，之前的顾虑瞬间就会烟消云散。

从品牌内涵说起，建立客户的认可度

对于陌生品牌的商品，客户往往会产生一定的质疑，怀疑商家卖的不是正牌商品或是认为品牌的可信度不高，这个时候，销售员就需要通过自己的智慧去消除客户的疑虑。从某种意义上说，销售员能否将客户的疑虑消除，决定着客户是否会做出购买的决定。

无论是何种品牌，以何种方式经营，都是一种发展的模式，或许暂时无法获得认可，但是经过长期的积累，相信它也可以形成自己的客户群体。

销售员不该将客户的质疑视作发展的阻碍，而是应该将它视作前进的动力，视作获取成功的垫脚石。要知道，客户对品牌的不信任，源于他们对产品的不了解，如果可以通过自己的努力去赢得客户的信任，那么品牌的生命力将会变得更加强大。

客户：你们店里的包是正规厂家生产的吗？怎么都没听说过？

销售员：我们是正规厂家，只是创立时间不长，所以很多人还不太熟悉。

客户：新创立的品牌啊，那质量方面有保证吗？

销售员：这个您尽管放心，虽然知名度不太高，但是质量肯定有保障，我们的宗旨就是“以质量求发展”。

客户：以前也没买过这个牌子的包，还卖得这么便宜，总觉得不太放心啊！

销售员：我们正在推广品牌，所以才低价销售，如果我们的品牌知名度很高，就肯定不是这个价格了。

客户：这倒是实话，要是价格跟大品牌一样，恐怕也没人买了。

销售员：是啊，我们就是薄利多销，想扩大知名度，但是质量是没有问题的，我们的包终身保修，您可以放心使用。如果对质量没有信心，我们也不敢做出这样的承诺，您说呢？

客户：说得倒是在理。那好，我买一个试试看。

销售员：选择我们，绝对不会让您后悔的。欢迎您下次光临。

销售员遇到的客户，大部分都会对品牌的可信度产生怀疑，这是因为品牌刚刚创立不久，知名度不高。即便物美价廉的东西，人们也不愿轻易相信销售员的宣传。实际上，任何一个品牌的成长都需要一个周期，从创立到变成名牌，要经过市场的不断洗礼，随着客户认可程度的不断提升，品牌的可信度也逐渐提高。

对销售员来说，这是一个很大的挑战，但是只要能够抓住客户的心理，从他们关注的焦点入手，就可以让他们做出购买的决定。相对而言，销售新品牌的产品会困难一些，但是这个过程对销售员的锻炼也更多一些，有助于销售员提升能力，更快地成长。

担心档次不够高，多说产品的与众不同之处

一些购买力较强的客户，往往十分关注产品的档次，对他们来说，只要档次够高，价格就不是问题。所以，在购买产品的时候，他们往往会认真审视自己想要购买的产品，并对产品是否够档次产生怀疑。

对于这类客户，销售员应该在产品档次上下足功夫，着重突出自己的产品在同类产品中的高端品位，以及产品的与众不同之处，相信可以赢得客户的青睐，最终达成交易。

销售员：您好！请问有什么可以帮您的？

客户：我想买个耳机，可是不知道哪种好。

销售员：您主要在什么场合用呢？

客户：我喜欢运动，想在运动的时候听听歌。

销售员：那我建议您买一款无线运动耳机，听歌、运动两不误。

客户：我也这样觉得。你给我推荐一款吧！

销售员：好的。我觉得这款不错，您可以看一下。

客户：看起来档次不是很高啊，感觉材质不好，摸起来不顺滑。

销售员：运动的时候容易出汗，所以这款耳机才做成了磨砂款。耳机的材质是国外进口的，对皮肤绝对安全，没有伤害。另外，这款耳机还做了防水处理，以免汗水损害耳机，而且防水等级比同类型产品高出很多，出汗再多都不怕。

客户：这么说这个耳机还挺先进的？

销售员：至少目前来说是处于领先地位的。这款耳机的大部分配件都是进口的，质量可靠，音质优良，您用这款耳机，一定会有不一样的听觉体验。您可以先试听一下，亲身感受一下。

客户：好，那我试听一下。

销售员：感觉怎么样？

客户：音质不错，用着也很舒适。给我来一个吧！

当客户因材质问题对耳机产生怀疑的时候，销售员及时进行了合理的解释，并向客户介绍了这款耳机优于同类型产品之处，客户试听之后，发现销售员所言不虚，因此下定了购买的决心。

产品档次的高低，对某些客户来说具有十分重要的意义。对这类客户来说，产品的实用性只是衡量标准之一，较高的档次才是他们追求的目标。只有较高的档次，才能彰显出他们与众不同的身份和地位，才能表现出他们的与众不同之处，才能让他们成为人群中的焦点。

销售员只要紧紧抓住客户的这种心理，向他们展示产品的高端品质，让客户感受到产品确实能够提升他们的形象，交易的达成就是水到渠成的事情。

担心售后差，给出具体措施让客户安心

一般情况下，客户在做出购买决定之前，除了关心产品的质量、流

行程度、品牌可信度及档次等问题，还会对售后服务表现出相当的关注度。毕竟，产品在使用的过程中可能会出现问题，如果商家无法提供良好的售后服务，那么客户购买的产品就可能会变成一堆废物，对客户来说，这显然是一种极大的浪费。

与客户进行沟通的时候，销售员应该将售后方面的规定认真而细致地跟客户说清楚，尽量消除客户对售后服务的担心，以自己的信誉赢得客户的信任，这样可以促使客户做出购买的决定，进而完成交易。

需要注意的是，当客户询问与售后服务相关的问题时，销售员不应笼统地一带而过，以“和其他商家的一样”或是“按照国家规定提供售后服务”之类的话来回答客户。这类回答会让客户觉得你是在敷衍了事，并不是真心想要为他们提供优质的服务。

想要得到客户的认可，让他们放心购买产品，就应该详细介绍售后服务的保障措施及解决问题的有效方案。具体而言，应该做到以下三点。

1．阐明售后服务的范围

当客户问起售后服务方面的问题时，销售员应该首先阐明售后服务的范围。比如，你可以这样回答：“我们的产品是经过市场考验的，受到了众多消费者的欢迎。在售后服务方面，我们实行三包服务，如果质量方面存在问题，我们可以给您办理退货，而且邮费由我们负责。您只要保留好相关的凭证就可以了。”

2．用事实说话，真实的事例可以让客户更放心

人们常说“事实胜于雄辩”，即便销售员的口才了得，也不及摆在眼

前的事实更具说服力。所以，当客户质疑售后服务时，你可以用事实说服对方："我们的售后服务如何，其实很多客户都有亲身的体验，正是他们的口口相传，才造就了我们产品的良好口碑。我并不是夸耀我们售后服务好，只是实事求是地向您展示我们售后服务的状态而已。"

3．介绍要全面而周到

除了以上两点，在向客户介绍售后服务的相关内容时，还要努力做到全面而周到。你为客户多考虑一点，他就会对你多一点认可和信任。比如，你可以这样说："我们的产品都附有售后服务卡，您可以从上面看到您所享有的权利。上面还有我们的客服电话，如果有什么不理解的，您可以随时打电话咨询我们。另外，即便是超出了售后服务范围，只要是我们可以帮您处理的问题，我们会竭尽全力去做。"

要知道，一旦客户开始关心售后服务的问题，就说明他们已经做好了达成交易的准备。可以说，这个时候正是达成交易的关键时刻，只要销售员能够给出令客户满意的答复，客户就会彻底放下心来，并以坚定的态度完成这笔交易。

从某种意义上说，售后服务的顾虑是客户的最后一道心理防线，如果能在这个环节上赢得客户的认可和支持，则不仅可以赢得眼前的这一笔交易，还能为之后的长期往来奠定坚实的基础。

第八章　被拒绝是常事，懂得说服，成交就不是难事

> 做销售，是从被拒绝开始的。因此，想要做好销售，你就要敢于面对销售过程中的各种挫折和失败，敢于正视客户的拒绝，并将客户的拒绝转化为不断磨炼自己的动力，努力提高自身的素质，提高自身的销售技能，掌握化解客户拒绝的种种方法，等等。如此，你才会成为一个优秀的销售员。

客户说“没时间”，你要怎么办

我们在销售中，有时会听客户说“我比较忙，没时间”。这时，我们应该怎么办呢？

客户说“没时间”是一个带有普遍性的现象，这只是一个借口，明显是在敷衍，问题的关键不在于有没有时间，而是在于有没有必要安排这个时间。当然，也不排除客户当时确实没时间。

在听到客户说“没时间”时，我们要明了客户说这句话的含义。因为客户的拒绝往往不是单一的，而是一系列的。销售员要充分做好遭到客户拒绝时的心理准备。面对客户的拒绝，销售员要有足够的耐心为客户解释。有耐心，才会有希望。

所以，我们在见到客户时，要清晰地介绍自己，让客户在最短时间内知道我们能提供给对方什么样的超值服务。如果客户真的没有时间，那么我们不妨礼貌地说再见，不要死缠烂打，以免引起客户的反感。

人的思想是最活跃的，随时都可能变化。当客户答应约见时，一定要及时与客户确定产品介绍的时间，避免客户改变主意。

我们接下来看某管理咨询公司的销售人员在推销课程时的案例。

销售员：王总，您好！我是某管理咨询公司的小刘，请问您现在方便接电话吗？

客户：有什么事吗？

销售员：是这样的，我们应当地企业界朋友的邀请，星期三下午将在A酒店贵宾楼举办一个企业人才经营战略的总裁培训研讨会，内容是如何打造企业的精英团队，即选人、育人、留人的策略以及如何保障企业的核心竞争力，这可以让您日后的工作更省时省力。每家企业最多只有两个名额，您看我们是为您预留一个还是两个呢？

客户：哦，你先把资料发过来我看看！

销售员：好的，王总！我这里有一份邀请函，稍后给您E-mail过去，上面有具体的开始时间、地点以及内容介绍，我们现场还会有更详细的资料。

客户：培训内容具体都有什么呢？

销售员：我们的培训内容主要是如何打造企业的精英团队，即如何保持企业的核心竞争力，如，企业在创业时如何培育人才，企业在发展时期如何留住人才，企业在成熟时如何引进新的人才等。

客户：哦，这样吧，我派人到时过去吧。

销售员：您或许很忙，我能理解，但我们这次研讨会针对的都是企业董事长、总裁、总经理。首先，为了保证研讨会的品质，我们不接待其他人员；其次，我们这里探讨的话题都是针对像您这样的企业高层领导的。我相信，您抽几个小时的时间来与我们的专家和其他的企业高层领导交流一下，一定会有新的收获。

客户：你们要收费吗？收多少钱？

销售员：这次学习是免费的，您只要和其他几十位企业家一起分摊大酒店的场地费用就可以了，每人198元。

客户：可是，我很忙，没有时间。

销售员：是的，我知道您很忙。作为企业的老总，您每天一定会有很多重要的事情需要处理。

本次总裁研讨会讲的就是如何让您用最短的时间、最少的精力把公司经营得最好。王总，这么好的机会，我想您一定舍不得错过，您说呢？您看我是为您留一个还是两个座席呢？

客户：你说的我知道，但是我的确没有时间，等以后有机会吧。

销售员：哦，那真是太遗憾了，不过没有关系，等下次有这样的机会，我一定会第一时间通知您，好让您能够提前安排时间。

所以，当听到客户说“没时间”的时候，我们一定不要立即打退堂鼓，认为这个客户真的“没时间”。因为我们发现，客户在面对一个陌生人邀请自己参加一个不了解、不熟悉的活动时，一般都会惯性地说“没时间”。可见，我们平时听到客户说“没时间”，很多情况下，都是客户一种惯性力的作用。

那么怎样让客户说“没时间”变成“有时间”呢？我们看这样几个应对客户“没时间”的方法。

1．“没时间”，到底是指什么时候没时间

如果你想去拜访客户，客户直接回复“没时间”，你就可以了解一下客户是什么时候没有时间。正常情况下，一个人不可能什么时候都没有时间，只能是特定的时候被其他事占用了时间，所以对销售员的事情才没有时间。如果客户说“星期三没时间”，那么你可以说“星期四是否方便”，客户总有个时间是方便的。问出客户“有时间”后，你还可以再与客户约定具体什么时候去拜访，以及这个拜访大概会持续多长时间，便于客户安排好自己的时间，客户也会觉得你是个做事负责任的人。

2．你介绍清楚自己和产品了吗

如果你遇到客户说“没时间”，那么，你可以问一下自己：“客户了解我是谁和我要推销的是什么产品了吗？”如果客户对你和你推销的产品都不了解，客户又怎会放心地让你来拜访他呢？所以，你一定要简明扼要地把你和你产品的信息传递给客户。

3．如何让客户感到和你谈话是有价值的

客户的“没时间”是相对而言的，是价值比较后的结果。试想，如果你能给客户带来巨大的收益和好处，客户还会说“没时间”吗？所以，你要让客户感觉到，与你见面、了解你的产品，对客户是有价值甚至有很大价值的，这种情况下，即使客户手头还有其他一些事情，他也会优先与你约见。

所以，客户说“没时间”并不可怕，这不过是客户惯性的说法，相信你一定会让客户从“没时间”很快转化为“有时间”。

客户说“做不了主”，你该找谁

我们在销售中，有时会听到客户说“购买这个产品，我做不了主”，这并不意味着成交无法进行。客户说“做不了主”，可能是真做不了主，也可能是需要请示别人才能做主，还可能是作为拒绝销售员的借口等，我们要认真分析内在的原因。

日本曾有位推销专家对378个客户做了一项调查，调查中询问的问题是：“销售员访问你时，你为什么拒绝他们？”结果显示，70%的人都没有什么明确的拒绝理由，只是单纯地反感销售员的打扰，随便找个借口将其打发，可以说拒绝推销的人中有2/3以上是在说谎。可以说，销售是不断地与“拒绝”打交道，真正战胜种种拒绝的人，才称得上是销售高手。

要成功地战胜拒绝，就要知己知彼。知己，就是要知道产品的优劣点及自己的各种情况，并在工作中适当发挥；知彼，就是要了解客户会怎样拒绝、为什么拒绝，他的需要和困难是什么。销售员掌握了这些推销规律和技巧就不会再怕客户的拒绝。

有些销售员不善于总结被客户拒绝的经验与教训，盲目地认为“我销售的产品物美价廉，客户肯定会一见了就喜欢”等，他们根本没有接受拒绝的心理准备，结果一开始便被客户的“拒绝”打得措手不及，仓皇而逃。

所以，客户的话要重视，但客户的话又不能全信，因为销售谈判，也是一个交易双方内在心理博弈的过程。

客户跟你说“做不了主”，这里隐含两个意思。一个是客户真做不了主，你还没有找到决策者。这时，你要询问对方有决策权的人是谁，并与决策者进行有效联系。

汽车4S店内，客户李先生看完车后，对车子表示很满意，与销售员小赵也谈得很融洽。当小赵询问李先生能否当天订车时，李先生说：“我还做不了主。”小赵经过进一步询问，得知李先生需要请示太太后才能决定是否购买。

于是，小赵诚恳地邀请李先生和太太下次一起来看车与试乘试驾，并和李先生约定了下次见面的时间。李先生与太太一起都看过车后，均表示满意，于是小赵把这辆车顺利地销售了出去。可见，当客户说“做不了主”时，有效挖掘出重要的决策者，有助于实现成交。

客户说“做不了主”的另一个含义是，对方其实能做了主，只是想以此为借口拒绝你。那么这时，我们需要找出客户拒绝我们的原因：你把

自己的身份与来意介绍清楚了吗？你确认过对方是你要找的人了吗？你是否洞悉了对方的顾虑，并予以解决？如果对方没有了顾虑，而且你推销的产品确实是对方所需要的，对方又具备支付能力，那么客户还会说“做不了主”吗？

我们来看下面的案例。

小刘是一个保健品销售员。她所在的公司主要做会议营销。一天，她带着自己的客户——老张夫妇一起参加营销会场。

会场上的保健专家课讲得很好，台下的听众也很喜欢听，对产品的疗效也很满意。在确定签单意向时，老张告诉小刘自己做不了主，需要征求老伴的意见。

小刘在与老张夫妇接触时，发现老张健谈，而他的老伴却不太爱说话，具有购买决策权的应该是老张。

于是，小刘很坦诚地对老张说：“张大爷，刚才养生专家讲的课，您和大婶都能听懂吧？我们知道，养生关键是要体疗、食疗、心疗，但也不能完全忽视保健品的作用。尤其对于上了年纪的人，服用咱们的保健品，可以有效软化血管、降低血压、血糖等，咱们的保健品获得了国家批准以及保健品协会推荐，实际疗效显著，我们在会上也看到了一些老客户现场讲说。购买了咱们的保健品后，您和大婶都可以服用，健康是您两位共同的心愿，在健康这个问题上，您就是做一次主，大婶也不会反对吧？您说是吧，大婶？再者，咱们现在是促销期，购买有优惠，而且价格定得也合理。如果错过今天，以后再买，可能就享受不到这样的优惠幅度了。”

老张听后，与老伴商议了一下，便从小刘那儿购买了5个疗程的产

品。

在这个案例中，客户老张其实在购买行为中有很大决策权的，之所以说“自己做不了主”，是因为销售员的介绍还没有打动自己。他意识到产品的价值时，还是以他为主导选择了购买。

可见，客户说“做不了主”，不意味着我们与客户的沟通前功尽弃。我们可以通过客户拒绝所隐藏的含义，来确定面前的人是否有购买的决策权。如果对方不具有购买的决策权，销售员就应该想办法弄清谁是起决定作用的人，然后再与有购买决策权的人进行沟通。如果对方拥有决策权，那么导致对方说“做不了主”的真正原因又是什么？了解清楚对方迟疑的真正原因后，销售员再对症下药地加以解决。销售员必须要有耐心，不要逼迫客户马上做出决定，而要通过自己真诚和良好的服务去赢得客户的信任。

因此，客户说“做不了主”，并不意味着销售结束，你需要判断客户说这句话背后的真实原因。或许，这个拒绝，才是成交的真正开始。

客户说“去别家看看”，如何进行挽留

当你满怀信心地向客户进行了推销，而且还向对方说明了购买的各种好处，但客户不冷不热地抛出一句：“我想再到别家去看看。”因为客户一般都是希望货比三家后，才认为做出购买决定是明智的，即使他眼前的产品是最适合的。但这对你来说，可能意味着失去一单生意。这时，你该说什么才能挽留客户呢？

有些销售员可能会说：“既然客户要去别家再看看，那么就让对方去吧。”其实，客户说“去别家再看看”，也是隐含了一些意思，需要销售员去用心挖掘。客户说“去别家看看”一般都有哪些含义呢？我们从下面几点来分析。

1．客户以此要挟你让利降价

有时，客户看中了一些商品，但对价格不太满意，希望你能够再便宜些，而你表示价格已经到最低，不能再便宜了，对方可能会说：“那好吧，我去别家再看看。”

这个时候，如果你确实还能再把价格降低些，仍有利可赚，便不妨对客户察言观色。若发现对方确实诚心想买，则可以为对方再降低一些，并告诉对方“就当是不挣钱，交个朋友”，这样对方会觉得自己有面子、有魅力，便于实现成交。

如果你感觉价格确实不能再降了，则你可以坦诚地告诉对方：“这个价钱是最低了，到哪儿都是一样的。我们聊了这么长时间，能再降肯定会再降的，没必要为这一点折扣失去一个客户。”这时客户可能也会想：是啊，人家已经降了这么多，又谈了这么长时间，这个人又还不错，也不必过于在意那一点钱。于是，他就会与你达成交易。

2．客户对你的介绍不够满意

可能是你没有有效把握住客户的需求，客户对你的沟通质量不够满意，想到别家再看看。这就需要你平时多练习自己的沟通技能。

3．你的产品真的不能满足客户需求

如果客户看了你的产品后，发现你的产品确实不适合自己的需求特

点，而这一点，你也发现了，你就不要再强使客户为难地购买你的产品，因为从根本上来说，我们做销售，是把对的产品卖给对的人。

如果我们凭借“忽悠”，诱使客户购买了我们的产品，则这种交易不会长久。客户日后明白自己买错了产品，会迁怒于我们，从而让我们永久地失去一位或者更多客户。所以在这种情况下，我们可以主动为客户推荐一些不错的、能满足客户需求的商家，毕竟“买卖不成仁义在”。

我们看下面的一个案例。

王先生需要买一部新手机。他来到一个手机专卖柜前，在听完销售人员的介绍后，他并未购买，而表示想再到别处看看。

销售员：王先生，很多从我这里购买手机的客户也都和您一样，希望在购买前货比三家。您肯定也想买一部高性价比的手机，是吗？

王先生：是的。

销售员：请问您希望在哪些方面进行比较呢？

王先生：（无论他说什么，他说的第一项和第二项都应该是他拒绝的真正原因，除非他是为了敷衍你）

销售员：在您对其他品牌的手机进行比较（列出所比较的各项内容）后，如果发现我们的这款手机是最适合您的，您就会从我们这里购买。对吧，王先生？

王先生：是的。

（现在可以对客户展开“攻势”了）

销售员：王先生，为了节省客户的时间，我这里有一张产品对比表，上面列出了我们这款手机几个主要竞品的配置、服务和价格的比较情况，您可以参考一下（一一指出你的产品在各方面所具备的优势，尤其是客户关注的方面）。

销售员：王先生，您现在有没有决定什么时候购买？

（注意：现在，王先生一定会为你所做的充分准备而感到吃惊，同时他也会发现不得不做决定了，否则就得讲出拒绝的原因）

一张关于本品与竞品的对比表，可以促使潜在客户现在就购买，而不是先比较一下再说。我们去汽车4S店看车时，可能会发现店内张贴了本品牌的汽车与其他品牌的对应车型的对比表格（包括配置、油耗、价格、动力性能、保质期等），其目的也是增加成交的机会。

客户可能会说："我不想麻烦你去做这些。"你可以说："您的决定对我来说很重要。我不介意做这些，这能够给我一个机会，让我进一步确认我们的产品确实适合您的需求。"这时，客户一般也不好意思再拒绝了。

然后，你再鼓起勇气问客户："您是想现在买还是等比较结果出来后再买呢？"这种情况下，如果你与客户已经建立起某种程度上的信任关系，客户又看你说得合情合理，他一般就会接受。不过也有些客户可能仍会执意去别的商家再看看，但对方去后，如果发现和你说的一样，他就会进一步加深对你的信任，从而最终再回来与你成交。

所以，我们要养成良好的职业素质，我们既希望客户购买我们的产品，又要尊重客户的意愿，对客户的到来与离去都做到"笑脸相迎""用语礼貌得体"，这样的话，客户事后会认为"某某销售员还不错，我下次

再有购买需求时，一定去他那儿买”。

总之，当客户说想去别家再看看时，只要你能有效判断出客户的顾虑，提出更好的解决方案，就一定可以让客户停下脚步。即使客户执意要去别家再看看，我们也要以礼相送。

棘手问题，说服要求同存异

有时客户提出了一些很棘手的问题，如果彼此都当仁不让，成交就要泡汤了。比如客户坚持要让我们把价格降到他要求的程度，或者坚持要我们送一些额外的礼包，这对我们来说，既超过了个人的权限，又违背了公司的政策。遇到这种情况，我们可以与客户先求同存异，在有大的共识前提下，再冷静处理这些棘手问题。

当面对这样的客户时，不论对方如何抱怨、指责，销售员都不应该和客户发生争执，更不能让这些棘手问题导致分歧升级，因为与客户争执不是解决异议的好办法，也不能从根本上说服客户。与客户争辩，失败的永远是销售员，因为你会因争辩而永久地失去一位客户。

所以，面对棘手问题，销售员尽可能不要和客户争辩，争辩容易使问题恶化。我们要与客户求同存异，冷静处理棘手问题。当然，客户并非永远是对的，我们也不能因害怕争执，就忍气吞声地放弃原则和正当利益。

一位客户想退掉一件刚买的特价衣服，而商场规定这种衣服是不能

退货的。这时，销售员可以这样对客户说："我们商场有统一规定，特价商品是不能退货的。而且，在您之前试穿时，这件衣服也确实挺合适的。如果您仍想了解能不能换，我可以去请示一下经理，看他能不能特殊处理。"

当客户听到"特殊处理"这四个字时，对自己退货的要求就没有那么自信了，并且会对销售员产生一种好感。如果经理不同意退货，客户就会认为销售员已经尽了力，不会再为难销售员；如果经理同意退货，客户就会认为自己受到了特殊待遇，心中更会对销售员充满感激。

不管发生什么事情，销售员都不应和客户发生争执，因为争执一旦发生，无论你的产品多好，客户都不愿意从你这里购买。虽然在争执的过程中，销售员可以拿出各种各样的理由压服客户，在争执中取胜，但也彻底失去了成交的机会。

那么，面对客户提出的棘手问题，我们该怎样求同存异、冷静处理，避免发生争执呢？

1．冷静分析客户异议

如果客户的观点和你的观点相抵触，销售员要判断这种异议产生的原因，并认真倾听客户的异议，从这些异议中获得更多的信息，然后再根据这些信息做出判断和应对策略。

有时客户提出的异议虽然刺耳，但并不是他们真正在意的地方。任何产品都不是十全十美的，客户对产品的挑剔也是情有可原的。如果客户提出的异议是真实的，客户明确表示对产品的某些功能不太满意，销售员就应有意强化产品的优点来淡化产品的缺点。如果客户对产品不满意的地方过多，销售员就应该向客户介绍一些其他型号的产品。

比如，临近成交时，客户提出汽车价格过高。我们在仔细解释后，客户仍表示无法接受。我们可以在不影响客户主要购买需求的情况下，双方建议客户选购配置稍低一些的车子，这样客户对价格的要求可以适当满足。

2．与客户求同存异

对于棘手问题，首先我们要与客户都认识到彼此共同的观点。比如，我们已经与客户确认过的一些需求，以及我们的产品正好可以满足客户的这些需求，在这种大的意向相同的情况下，双方即使存在一些小的差异，也不会影响彼此的合作。我们在给客户解释的时候，在遣词造句上要特别注意，尽量回避一些过硬的词语。在对客户说话时，我们也要注意态度诚恳，对事不对人，切勿伤害客户的自尊心。

如果客户所说的话是错误的或不真实的，销售员也要尽量避免直接反驳客户，而反驳客户只能在特定条件下适度地进行。如果客户所说的话无关紧要，销售员可以一笑置之，不予理会；如果必须反驳客户，销售员要尽量采用间接反驳的方法，先肯定客户的部分观点，然后再反驳问题的本质，尽量照顾到客户的感受和自尊心。

3．转移客户对棘手问题的注意力

客户有异议时，如果销售员拒绝倾听客户的异议，或者妄加揣测，自行处理，就会触发与客户起争执的动机，因此销售员要多听客户的意见，进一步判断客户的需求状况。同时，销售员要转移客户对一些异议的刻意关注，让客户的思虑回到成交主题上来。

如果客户有异议，则与其让这些异议潜伏在客户心里，还不如让客户一吐为快。让客户说出来，本身就是给客户一个发泄的机会。销售员

不但可以了解客户的真实想法，还可以平息某些不愉快的情绪，这样双方再沟通起来就简单多了。

相反，如果客户还没有说多少话，销售员就赶紧表态，说出一大堆解决问题的办法，则这些办法可能与客户的意见相左。这不仅会因打断客户的讲话而引起客户不快，而且会向客户透露更多信息。当对方掌握了这些信息后，销售员就处于不利的位置——如果客户不愿意购买，他就能找出更多的拒绝理由；如果客户愿意购买，他就会拿这些信息做筹码，来降低成交价格。因此，在明白了客户的异议后，如果这些异议我们确实不便马上处理，则可以先缓一缓，谈论别的问题。

总之，面对一些棘手问题，我们要与客户求同存异，并对棘手问题冷静处理。

及时转移话题，化解争议，成交才有可能

在销售中，客户对产品提出各种各样的质疑是其正常反应。面对客户提出的种种质疑，销售员要表现出自信，同时需要端正态度，向对方传递值得信赖和自身具有良好信誉的信息。比如拿出能证明你产品各种优势的真凭实据，然后在这一基础上根据客户提出的不同意见来进行洽谈。

销售员不要仅听信客户的一面之词，因为客户提出的有些疑虑经常是其他问题的借口。比如客户说产品的质量不好，可实际上他们更关心的是产品的价格。销售员只有弄清客户真正担心的因素，才可能有效地

解决客户质疑。

我们接下来介绍几个交流中转移话题的方法。

1．借用媒介

寻找自己与客户之间的媒介物，以此找出共同语言，移走争议。如果见客户手里拿着一件东西，则我们可以问：“这是什么呢？……看来您在这方面一定是个行家。正巧我有个问题想向您请教。”我们通过媒介物创造话题，使刚才的争议先放一放，让交谈顺利进行。

2．中心开花

如果你面对的客户比较多，那么要选择众人关心的事件为话题，把话题对准大家的兴奋点。这类话题是大家想谈、爱谈又会谈的，人人有话，自然能说个不停，从而移走刚才的争议，转移话题，引起许多人的议论和发言。

3．即兴引入

巧妙地借用彼时、彼地、彼人的某些材料为题，借此引发交谈。有人善于借助对方的姓名、籍贯、年龄、服饰等即兴引出话题，常能收到好的效果。这种方法的优点是灵活自然，就地取材，其关键是要思维敏捷，能够做出由此及彼的联想。一般来说，对方不感兴趣的话题尽量不谈，要能激发对方的谈话热情。

比如，我们在向客户介绍某款汽车时，客户想要的某个配置这款汽车却没有，因此他无法下定决心购买。我们可以说：“前几天有个客户和您年龄差不多，刚开始也是觉得没有这个配置是个遗憾，但后来想这个配置的有无对一辆车来说不是很重要，所以那位客户还是买了这款

车。”客户听到以前有人与自己类似，最后选择购买了，一般也会重视销售人员的建议。

4．投石问路

向河水中投块石子，探明水的深浅再前进，就能有把握地过河。面对阻碍销售的争议，我们可以先提一些“投石”式的问题，如“您平时有什么业余爱好呢”等，从而转移话题，避免争议，并逐渐把谈话过渡到成交上来。

采取这种方法，需要你做个有心人。你可以从客户的话中发现对方与自己的共同之处。比如，通过对方的说话口音，你可以询问对方的籍贯等，这样便有了一个共同的话题。

5．循趣入题

依据客户的兴趣，循趣发问，从而顺利地转移话题。如果对方喜欢足球运动，我们便可以此为话题，谈最近的精彩赛事、某球星在场上的表现等，这些都可以引起对方的谈兴。这一方法类似“抽线头”“插路标”，重点在引，目的在于导出对方的话茬儿。

因此，我们在与客户沟通时，感觉有些话题可能会引发争议，导致沟通气氛可能趋于紧张时，我们不妨转换一下沟通话题，从而有利于沟通的继续。

第九章　巧妙应对投诉，给客户一个满意的答复

> 很多时候，客户会对购买的产品或服务不满，于是他们选择投诉的方式表达自己的态度。这样的客户，往往情绪激动，很难沟通。一个优秀的销售员，应该保持冷静，认真倾听客户的投诉，进而分析投诉产生的原因，再辅以相应的技巧和手段，给予客户一个满意的答复，以暂时安抚客户的情绪，为挽回客户做好铺垫。

了解投诉原因，给客户最合理的解释

对于投诉，相信销售员都不陌生，甚至曾产生深刻的印象。这种情况一旦出现，销售员往往要花费大量的时间和精力，去了解投诉产生的原因，并为投诉的客户找到相应的解决方案，尽最大的努力去挽回客户，以免对店铺产生长期的影响。

当接到客户的投诉时，销售员一定要以最快的速度与客户取得联系，以便了解投诉产生的原因。这种积极的姿态会让客户产生受到重视

的感觉，即便他依然充满意见，但这种处理方式也比对客户置之不理或是“冷处理”好得多。

销售员：亲，您怎么这么晚还不睡觉？要注意休息哟！

客户：你不是也没睡吗？

销售员：现在是我的工作时间，当然不能睡觉了。

客户：我已经习惯熬夜了，早睡也睡不着。

销售员：看来咱们都是夜猫子啊，哈哈。

客户：你熬夜是为了工作，我熬夜只是为了消磨时间，还是有些不一样的。

销售员：确实有点不一样啊。说到工作，我刚刚不经意间注意到您投诉了我们店铺，不知道我们哪方面做得让您不满意？

客户：我上个星期在你们店里买了一瓶隐形眼镜的护理液，可是今天戴隐形眼镜的时候感觉眼睛很不舒服，我怀疑护理液有问题。

销售员：不应该啊，我们的护理液都是新近到货的，都在保质期之内。

客户：我之前也看了，确实在保质期内，但是我的眼睛就是很不舒服。

销售员：请问您的护理液是每天都更换吗？

客户：那倒不是，只有戴过隐形眼镜之后才换一回。

销售员：这次是几天前换的呢？

客户：四五天了吧，我也记不清了。

销售员：这样啊，我建议您隐形眼镜的护理液最好每天更换一次，毕竟隐形眼镜和眼球直接接触，清洁度一定要保持得很好才行。

客户：好的，谢谢提醒，我以后一定注意。

销售员：还有一点您也得注意，总是熬夜的话，眼睛会很疲惫，也会增加眼睛的不适感。特别是您长时间使用电脑的时候，您最好不要戴隐形眼镜。

客户：嗯，我知道了。谢谢关心啊！你对我的投诉还挺上心，这么快就跟我联系了。

销售员：让客户满意是我们最大的追求。如果再有什么问题，您可以直接跟我们客服联系，我们将竭诚为您服务。

客户：好的，我会的。

销售员：那就不打扰您了，早点休息吧！

虽然时间已经很晚了，销售员依然在第一时间与客户取得联系，在了解客户的投诉原因之后，对客户提出了正确使用护理液及注意用眼卫生的建议，客户对此十分满意。当客户按照销售员的建议去做并取得良好的效果时，他就会更加认可，甚至会变成忠实客户。

对销售员来说，客户的每一个投诉，都像是为自己敲响的警钟。在客户的不断鞭策和监督下，销售员才能不断发现产品和自身的不足，随

着自身的不断完善，销售员最终会变成更加优秀的人。从某种角度上说，客户的投诉是促使销售员前进的动力，越早了解投诉的原因，销售员便能越早为客户提供相应的服务，也就越能得到客户的认可和信任。

善用提问，“问”出客户投诉的真正意图

有的时候，客户的投诉仅仅是一个笼统的概述，很难准确表达投诉的原因所在。当无法理解客户的意思或是对某些问题不甚清楚时，销售员可以通过提问来引导客户说出问题的关键所在，以便于精准定位，快速找到症结所在，为解决问题节约时间和精力。

1．提出开放式的问题

所谓开放式的问题，就是可以让客户较为自由地表达观点、感受的问题。通过提出开放式的问题，销售员可以了解一些基本情况及客户的需求。

通常来说，在服务的起始阶段，销售员大多会使用这种方式提问，因为它有助于创造一个较为融洽的沟通氛围。但是，这种提问方式也有其弊端，那就是客户给出的答案往往也是开放式的，这不但增加了提供服务所需的时间，而且销售员无法收集到足够的有效信息。因此，销售员还需要掌握提出封闭式问题的方法。

2．提出封闭式的问题

所谓封闭式的问题，就是答案相对固定甚至单一的问题，有的时候

客户只需要回答“是”或“不是”即可。通过提出封闭式的问题，销售员可以帮助客户对自己的情况做出判断。

当然，提出封闭式问题需要一定的前提，那就是销售员需要具备丰富的专业知识，而且要尽量引导客户给出肯定的答案，这样一来，客户就会被销售员的专业知识和判断能力折服，从而产生信任感。

3．综合运用开放式问题和封闭式问题

从上面的叙述中，我们不难看出，开放式问题和封闭式问题都有存在的意义和价值，而且各有其优点和弊端，如果可以将二者融合在一起加以运用，那么所起到的效果肯定会更好一些。通常情况下，销售员应该以开放式问题作为开端，之后便可以转入封闭式问题，这两种提问方式交替使用，可以迅速找到问题所在，进而有的放矢地展开相关工作。

想要成为一名优秀的销售员，不能只懂得倾听客户的诉求，也不能仅仅跟着客户的脚步去展开工作，而是要发挥自己的主观能动性，通过提问的方式去获得自己需要的信息。提问的目的，在于尽快找到产生投诉的症结所在，毕竟只有找到根源，才能采取相应的措施。可以说，准确而成功的提问，不仅是解决客户投诉的必要手段，而且是节约时间和精力的一条捷径。

微笑，缓解紧张氛围的催化剂

人的面部表情十分丰富，人们可以通过它们来表达自己的感情，如

微笑代表高兴，皱眉代表不快等。面部表情的变化会在不知觉间表现出来，有的时候，人们即便想隐藏自己的感情，也会因为表情的“背叛”而面临失败。

所以说，销售员在与客户沟通的时候，一定要注意自己的面部表情。在众多的表情中，微笑可谓最好的沟通工具，尤其是在处理客户的投诉时，微笑更会给客户带来良好的情绪体验。

但是，销售员也要注意一点，微笑并不是简单的面部表情的堆积，而是发自内心的情感表达，只有那种可以体现个人精神面貌的真诚微笑，才能打动客户。

银行柜员：您好！请问您要办理什么业务？

客户：我想取点钱。

（客户说着便把银行卡递过去）

银行柜员：您想取多少？

客户：10万元。

银行柜员：请问您提前预约了吗？

客户：哦，这倒没有。

银行柜员：很抱歉，您没预约不能取。

客户：这是什么意思？我自己的钱还不能取了？

银行柜员：不是不能取，是需要提前预约。

客户：事发突然，我也不知道要用这么多钱，怎么提前预约？

银行柜员：反正我是没法给您取这么多。

客户：你这是什么态度？把你们经理叫来，我要投诉你！

（客户情绪十分激动，对着柜员嚷起来，经理急忙面带微笑地赶了过来）

经理：您好！我是经理。实在抱歉，给您带来麻烦。有什么事情您可以跟我说。

客户：我要取10万元钱，这个柜员说什么都不给我取，态度还很恶劣。

经理：您稍等一下，我先了解一下情况，柜员的态度不好，我代她向您道歉。

（说完，经理向柜员了解了具体情况，并让柜员向客户道歉）

客户：这种态度还差不多，为什么不能取你好好跟我说，至少给我个理由，我也好接受一点。

经理：这个柜员刚来不久，虽然能力足够，但是在接待客户方面还需要提高。

（经理的脸上依然带着微笑）

客户：这个我也能理解，我是遇上了急事，所以有些着急。

经理：您的情况我也能理解，但是也请您理解我们，我们的备用金

是有限的，如果给您取得太多，我们恐怕周转不开。

（经理赔着笑脸向客户解释）

客户：这样啊，我明白了。但是我真的有急事，能不能通融一下？

经理：您的这种情况，我们还是体谅的，而且今天存款比较多，可以给您办理取款，您别着急，我立刻安排柜员给您取。

（经理的脸上始终带着微笑，这让客户备感温暖）

客户：谢谢你啊！真是太感谢了！

银行的规定是死板的，但是银行职员可以根据实际情况进行调整，而案例中的银行职员没有这样做，她不顾客户的利益，结果引来了投诉。面对暴跳如雷的客户，经理真诚地微笑和道歉，让客户备感舒心，焦躁的情绪在沟通中也逐渐平复下来。我们从中不难看出，微笑比冰冷的表情更容易被人接受，更容易走进客户的心。

微笑的力量令人惊叹，它所带来的感染力，会让客户的心情由阴转晴，由此而产生的积极力量，能让客户以更加平和的态度去看待自己的投诉，去理解销售员的难处，这样一来，客户的投诉自然会减少。

在正确的时间解释，才能真正让客户信服

在接到客户投诉的时候，销售员不仅需要保持良好的心态并在第一

时间了解投诉产生的原因，还需要在为客户寻找解决方案时适当地向客户解释。销售员只有让客户知道自己的行动有何意义，销售员才能让客户放下心来，顺利地解决投诉。

有些人或许会说，当客户投诉的时候，最好的应对方式是安静地倾听。倾听自然没错，但是如果一味沉默，不做任何解释，反而会让客户觉得你是在消极对抗，并不是真心实意地要为他们解决问题。所以说，销售员在适当的时候向客户解释自己的所作所为，能让客户的心情变得平和起来，对于解决问题有着十分积极的意义。

客户：我们公司前段时间买的打印机出问题了，你们赶紧给维修一下吧！

客服甲：好的，您把打印机放在这里，然后填个维修单吧！

客户：好的，打印机放在这里了啊！

销售员甲：嗯，放在这里就可以了。

（客户填好维修单，交给了客服甲）

客户：大概什么时候能修好？

客服甲：这个说不好，等维修完了就会给您打电话的，您回去等着就是了。

客户：可是我们有急用，能不能快一点？

客服甲：这个恐怕要拿回厂里维修，所以具体的时间我也说不好，您就回去踏实等着吧！

客户：还踏实等着？你知道这一台打印机停止工作，会给我们公司带来多大的损失吗？你到底有没有为我考虑？赶紧把你们经理找来。

（客服乙听闻，赶紧过来调解）

客服乙：实在对不起，先生，您先别生气。咱们都是为了解决问题，请您先跟我来。

（说着，客服乙将客户引领进一个房间）

客服乙：真是抱歉啊，我再次为之前的事情向您道歉。您也知道，这款打印机的技术比较先进，只有拿回厂里，请技术部门的同事仔细检验，才能确定故障原因。如果我们随便告诉您一个原因，那么很可能会出现更大的故障。等技术部门检查之后，我一定第一时间向您反馈情况。

客户：你这么说，我能理解。其实我也不是要求立刻修好，只是希望能有一个确切的时间，这样我才能安排自己的工作。

客服乙：您说的话我都明白，我们一定会以最快的速度进行维修的。等明天了解检查情况之后，我一定给您打个电话。

客户：好的，谢谢你啊！

客服乙：不客气！您慢走啊！

在这个案例中，客服甲和客服乙采取了不同的应对方式。客服甲刻板呆滞，只说做法不讲原因，这让客户误认为客服甲在敷衍了事，完全不顾自己的利益。客服乙则分析了维修的流程，让客户明白了无法给出具体维修时间的原因，并向客户做出承诺，客户心里有了底，也就不会

那么焦躁了。

在客户投诉的时候，倾听固然重要，但是如果一味沉默，则无法表达自己的观点，也无法阐述自己究竟在做什么。在这种情况下，销售员和客户的沟通便没有了意义。如果能抓住恰当的时机进行适当的解释，销售员就会让客户产生更多的安全感和信任感，这对于销售员展开工作是大有裨益的。

处理投诉时必须注意的沟通行为

既然客户已经进行投诉，那么说明他们对某些方面感到不满。如果销售员不能提供令他们满意的解决方案，或是在沟通过程中触犯了某些禁忌，客户的不满就会不断升级，最终演变成难以挽回的局面。

所以说，销售员一定要注意避免专业性不足、表现怠慢、缺乏耐心、推卸责任、随意承诺等沟通禁忌，力争为双方创造一个良好的沟通氛围。

1．专业性不足

对销售员来说，专业性是十分重要的基本素质。当客户投诉的时候，如果销售员无法表现自己的专业性，就可能会被客户认为是在故意糊弄，这很可能会使投诉升级。所以说，你想要成为一名优秀的销售员，就应该不断充实自己的专业知识。

2．表现怠慢

顾客在上门投诉的时候，本就心情不佳，倘若销售员再表现得十分怠慢，客户很可能就会被激怒，彻底陷入绝望之中。对于投诉的客户，销售员应该表现出极大的热情，这会在一定程度上化解客户的怨气，对笼络客户的心有很大的帮助。

3．推卸责任

很多销售员会习惯性地推卸责任，当客户投诉的时候，他们会竭力撇清关系，以为这样客户就不会将矛头指向自己。殊不知，一个没有责任感的人，注定无法赢得别人的信任。犯错并不可怕，可怕的是错了却不敢承认，销售员只要敢于担当，就有可能被客户理解。

4．随意承诺

在接到客户投诉的时候，有些销售员会手足无措，为了赢得客户的认可和信任，他们便随意答应客户提出的要求，却没有考虑自己有没有能力去兑现承诺。一旦客户发现销售员的承诺变成了空头支票，他们的不满就会成倍地增加。

在处理投诉的过程中，销售员一定要注意自己的表现，在沟通中千万不可激起客户更多的不满和愤怒，不然的话，之前的投诉还没解决，更多的投诉就会接踵而至。上述的四种禁忌，需要销售员多加注意，在接待投诉的客户时，如果能够避开它们，就会令双方的沟通变得更加融洽，对最终解决问题是非常有用的。

第十章　当心祸从口出，销售话术也有“雷区”

> 　　沟通是一门艺术，良好的口才不仅有助于人际关系的维护，而且也有助于事业的发展。尤其是在销售工作中，我们在与客户沟通时，要知道什么话应该说，什么话不应该讲。客户都喜欢听好听的、舒服的话，如果销售员的话语令客户反感，成交基本就没戏了。

沟通要愉快，请记住8条忌语

“祸从口出”在销售过程中经常发生，无意之中的一句话往往会毁了一笔业务。销售员应该注意与顾客交谈时的一些忌语，以免引起顾客不满，从而失去进一步沟通的机会。在与客户进行沟通时，以下几个话题应该多加注意。

1．禁谈隐私话题

不管你多么好奇，都不要主动询问客户的财产、婚姻等个人隐私问

题，问这些问题是不礼貌的表现。即使客户勉强给了你一个答案，这个答案未必是真实的。关键问题是这个答案对销售来说根本就没有任何作用，你又何苦冒着被拒绝的危险去问这样一个毫无用处的问题呢？隐私问题是禁谈的话题，这是你必须时刻注意的。

2．不谈不雅话题

俗话说“物以类聚，人以群分”，谁都希望自己能和有涵养、有层次的人在一起，而不希望和那些脏话连篇的人交往。所以，在销售的过程中，你一定要注意语言的文明，不要用一些不雅的词。另外，你要注意一些不雅的词在不同行业中有不同的定义，比如，寿险行业，你最好不要说：“如果你死了，就可以……”这样的语言只会引起客户的反感。

3．不谈敏感话题

销售成败的标准其实很简单，关键是看交易行为是否发生。一次交易行为的顺利完成，往往需要你费很多口舌，找大家都感兴趣的话题。但要注意的是，在商言商，与销售没有多大关系的话题最好别谈，特别是一些敏感话题。

当与客户谈论敏感话题时，可能会出现这样一种情况：在敏感话题上与客户发生了激烈争执。很多销售人员不能把做事和做人分开，此时销售人员要知道自己的目的就是实现产品的销售，是在做事。至于某些观点不一样，那和销售没有任何关系。

4．禁说批评性话语

作为一名销售人员，你永远没有理由批评自己的客户。如果你见到客户的第一句话便说“你这件衣服真老土”，客户就会很反感。

没有人喜欢听别人的批评，特别是来自陌生人的批评。所有人都希望听到赞美自己的话，因为赞美是对自己的肯定。这种赞美往往能让人以更加积极的态度对待生活和工作。当然，说赞美的话也应该有度，过度赞美等于奉承，会给人以虚伪做作、缺乏真诚的感觉。赞美最好是发自内心的，要有事实依据。比如，硬说一个长得很难看的人长得十分漂亮，他肯定会认为你是在讽刺和挖苦他。

5．少用或不用专业术语

销售员在接受培训时，要很好地掌握专业术语。但在面对客户时，最好禁用专业术语，因为专业术语往往会影响沟通的顺利进行。有些销售人员通过培训掌握了大量的专业术语，便认为自己学到了很多东西，这些东西必须向别人说明，于是面对客户时，便开口闭口都是术语，好像自己懂得很多，殊不知，这样做只会影响双方的沟通。你要知道掌握专业术语的目的是为了企业内部的沟通，而不是向客户传达术语。所以在销售时，你应当尽量用比较简单、通俗的话把产品的优点一一说明，而不要寄希望于通过专业术语来说服客户。对客户来说，如果听不懂你所介绍的东西，他往往是不会购买的。

6．不质疑客户

你必须明白一点，客户不需要你来教他怎么做，也很反感你怀疑他没有用心听你的解释。有些销售员张口就是：“你懂了吗？”“你明白我的意思了吗？”“这么简单的问题，你应该能够理解吧？”这些话都会让客户非常反感。销售员千万不要怀疑客户的理解力，要把客户当成天才，而不能把他们当成傻瓜。不要因为这样的质疑而让客户感受不到最起码的尊重，这是销售的大忌。喜欢质疑客户的销售人员往往很难取得成功，相反，那些抱着谦虚的态度向客户求教的人往往能大获成功。

其实，如果你实在担心客户不明白自己的讲解，则你完全可以用试探的口吻来打探对方的理解程度。“有没有什么地方需要我再说明一下的？”这样的问话往往更容易被客户接受。实际上，如果客户真的有购买意向，他就会主动向你咨询不明白的地方，你只需要解答他们的疑问就可以了，千万不能自作聪明地向客户发出质疑，更不要一厢情愿地代替客户思考。

7．不说夸大不实之词

不要夸大产品的功能。客户在日后使用产品时，终究会清楚你所说的话是真是假。你不能为了达到一时的销售业绩，就夸大产品的功能和价值；否则会埋下一颗“定时炸弹”，一旦纠纷产生，后果将不堪设想。

任何一个产品，都存在着好的一面以及不足的一面，销售员理应站在客观的角度，清晰地向客户分析产品的优与势，帮助客户“货比三家”。销售员只有知己知彼，熟知市场状况，才能让客户心服口服地接受你的产品。销售员要注意，任何的欺骗和夸大其词的谎言都是销售的天敌，它会使你的事业无法长久。

不揭短，给足客户面子赢单子

在说话的时候，要注意给人留面子，不要揭他人的短处，免得他由多心而伤心，继而对出言无忌的人失去好感。

人际关系大师卡耐基曾讲述过这样一次经历。

“二战”刚结束时，我担任罗斯福先生的私人经纪人。有一天晚上，我参加了一次为推崇他而举行的宴会。宴席中，坐在我右边的先生讲了一个幽默故事，并引用了一个成语，意思是“谋事在人，成事在天”。

那位健谈的先生提到，他所引征的这句话出自《圣经》。他错了，我很肯定地知道出处，一点疑问也没有。为了表现自我，我多事地纠正了他。他立即反唇相讥道：“什么，出自莎士比亚？不可能，绝对不可能，那句话出自《圣经》。”

此时，我的老朋友法兰克在我的左边。他研读莎翁的作品已经多年了。于是我们都同意向他请教。法兰克听了问题后，突然在桌子下踢了我一下，然后对我说：“戴尔，你错了，这位先生是对的，这句话出自《圣经》。”

那晚在回家的路上，我气哼哼地对法兰克说：“法兰克，你明明知道那句话是出自莎士比亚的！”

“是的，当然，”他回答道，“《哈姆雷特》第五幕第二场。可是亲爱的戴尔，我们是宴会上的客人，为什么要证明他错了呢？那样会使他喜欢你吗？为什么不给他点面子呢？他并没有征询你的意见嘛！你应该避免揭人家的短。”

在回去的路上，法兰克告诉卡耐基，为一个成语破坏宴会气氛，得不偿失。他又说：“在矮子面前说短话，也许能让你获得优越感，但是永远得不到他人的好感。”

每个人都有自己的尊严，“人活一张脸，树活一张皮”，对任何人来说，被击中痛处都会引起不快。因此，销售员在销售过程中，千万不要揭客户的短，特别是当众揭短。

艾米是一家汽车销售公司的销售员，她是一位性格火暴的姑娘，说话总是不经过大脑，想到什么就说什么。

有一天，销售展厅来了一位很年轻的顾客，那位顾客在厅里转了半天，最后停在一辆雪佛兰的前面，围着车子转了一圈，又低头看了看，最后不好意思地挠着头问艾米："请问，这个部件，是油门还是离合器呀？"

很明显，这是一个汽车新手，应该还没学会开车，对车不是很懂，问这种问题也是情有可原的。但他上前咨询销售员，肯定是对这辆车很感兴趣，产生了购买欲，所以才虚心请教。如果艾米能够抓住这个潜在商机，为这位顾客提供优质的服务，就能打动他。即使对方只是留下联系方式，要等考上驾照了才会来购买，也算是销售成功了。一旦将来他打算购车了，这家销售点必然是他的首选。

但是，艾米完全没有想那么远，本来就不耐烦的她不屑地看了顾客一眼，皮笑肉不笑地反问："你对车一窍不通，来这里干吗？"

这个顾客也是一个年轻人，自然年轻气盛，一听这话马上就火了，大声叫道："你难道一生下来就懂车？"说完，他就往经理室走去，投诉了一通。最后，可想而知，艾米因为不给客户面子被公司解雇了。

我们通过上面的例子可知，用充满质疑、毫无礼貌的语气去揭客户的短，或者对客户的理解力表现出不耐烦，就是自掘坟墓。

有些销售员在销售的过程中，总是耐不住性子，在做介绍时，总会忍不住插上一句："你懂了吗？""你明白我的意思吗？"甚至不耐烦地说："这么简单的事，你怎么就不理解呢？"这种话，这种腔调，客户听了怎么可能高兴呢？在自己的所属领域，销售员比客户专业，那是理所

当然的事，没必要为此沾沾自喜，更不应该瞧不起客户而说些嘲讽的话，让客户下不来台，否则结局只会是你因此而下台。

给客户留足面子，也就是给你自己留下台阶。因此，当你在向客户解释一些专业性问题时，如果客户的脸上有疑惑，你就应该用试探性的口吻礼貌地问：“先生，还有哪里需要我详细说明的吗？”这样，客户就会觉得你很尊重他，给他留了面子，从而就不会对你产生反感，不理解的时候，也会主动询问你。这样，你才能有成功的机会。

诋毁竞争对手，就等于抽自己的脸

汤姆·霍普金是美国著名的销售高手，是房地产行业里吉尼斯纪录的保持者，也是全世界在一年内销量最高的房地产销售员，平均每天都能卖出去一栋房子。仅仅用了三年时间，他就赚了近3000万美金；不到27岁，他就成了闻名世界的千万富翁。别人问他是怎样成功、怎样打败竞争对手的，他只简单地说了一句话：“不要刻意去贬低你的对手，连念头都不要有，因为这是蠢人做的事。”

的确，一个销售员，无论销售何种商品，都会遇到强劲的竞争对手。可是如果为了打败对手、拿到订单，就无所不用其极地攻击、贬低竞争对手，甚至进行人身攻击，这是一种最无能的反击方式。

盖瑞打算在小镇西边盖一栋三层小楼房，这样，以后全家就都可以搬进去一起住了。当房子快要落成时，一天，一位专业安装铝合金窗户的销售员敲响了他家的大门。盖瑞一开门，那人就马上递过来一张名

片，说明来意。

实际上，这名销售员，盖瑞早有耳闻，他经营的小商铺就在镇的西边。据说他经验丰富，活干得非常好，不但安装熟练，还很注重细节，外表也做得比别家的美观，只是他的收费颇高。盖瑞心想：这次他自己送上门来，正好可以趁机砍砍价。

这个销售员并没有去注意盖瑞脸上的神情变化，只顾在那儿一个劲地介绍自己的产品，并不时地夸赞自己几句。

等他全说完了，盖瑞才假装很矛盾地说："虽然我们素不相识，但通过刚才你的一番话可以看出，在门窗安装方面，你是行家。如果我把这活儿交给你，你肯定会做得让我非常满意的。不过，在这之前，我的新邻居已经先于你向我开口了，他以前是一个工厂钳工，现在退休了，正好没活干……"

盖瑞的话还没有说完，销售员就急着打断了他，嘲讽道："您说的就是那个天天在外转悠的退休工老吉姆吧？您怎么能让他来帮您呢！的确，他最近给几户人家装了几扇窗户，可是就凭他那半吊子水平，连先进的设备都没有，哪能跟我们专业的相提并论呢？"

盖瑞一听这话，心里立刻感到不舒服，他马上改变了主意，很肯定地对这个不厚道的销售员说："你说得很对，老吉姆是纯手工操作，效率确实比不上你们。可他现在退休了，也没有什么积蓄，只能慢慢完善设备，不过我并不在意。何况还有邻里间的那份交情在，这活我就交给他了！你可以走了！"

例子中的销售员之所以最后没有销售成功，就是因为他贬低了竞争对手，使客户对其产生了反感。因此，销售员一定要明白，为了自己的

利益，一逮到机会就不负责任地抨击对手，这样做，不但会把自己置身于人品差的行列中，还会影响自己在客户心目中的形象，反而为对手做了免费的广告宣传，得不偿失。

因此，当客户要求你对竞争对手做评价时，你可以选择含而不露，然后把关注点引向自己，塑造自身产品的价值，特别是产品的优势，并且让客户相信这些优势正是他的需求。同时，你还要善待同行，不贬低同行，这其实是在提高你自己和公司的形象和魅力。

有一次，国际大师级销售领袖弗兰克·贝特格去新泽西州的一家肥料公司拜访财务主管康纳德·琼斯先生。他们之间还十分陌生，弗兰克·贝特格对他的了解也很少，只知道他曾买过一些保险，而琼斯先生对弗兰克·贝特格和他的公司更是一无所知。

那天，弗兰克·贝特格来到康纳德·琼斯先生的办公室。

弗兰克·贝特格说：“琼斯先生，抱歉打扰您了，我能知道您都在哪些保险公司投了保险吗？”

琼斯先生答道：“当然可以。我选择的公司一般都是大公司，比如，纽约人寿保险公司、大都会保险公司。”

弗兰克·贝特格：“是的，的确是这样，您选择的都是些最好的保险公司。”

琼斯先生：“怎么，你也这么认为？”琼斯先生的脸上浮现出了得意的表情。

弗兰克·贝特格：“当然，您的选择真是特别好。”琼斯先生听到弗兰克·贝特格这样说，更是掩饰不住他的骄傲。弗兰克·贝特格抓住他的

这一心理特点，展开了攻势。

弗兰克·贝特格：“您投保的这个大都会保险公司，可是世界上最大的保险公司之一，而且经营状况也非常不错，以后前景肯定更好。”后来，弗兰克·贝特格接着说了一些琼斯先生投保的其他几家公司的条件和他们的经营情况，甚至还告诉他，这附近有很多人都买了这家公司的保险。琼斯先生听得十分认真，而且脸上浮现出自豪的表情。

琼斯先生听完之后觉得很惊讶，他不知道弗兰克·贝特格对竞争对手竟然能够如此了解，而且在谈话过程中，一直都在夸奖这些公司，于是琼斯先生对弗兰克·贝特格产生了好感。

而后，弗兰克·贝特格开始讲自己保险公司的投保条件，在已经对其他公司有所了解之后，再谈及这方面，琼斯先生一下子就有了对比，并且没有排斥心理。

在弗兰克·贝格特的努力下，在以后的几个月里，琼斯先生和其他4名高级职员在弗兰克·贝特格这里购买了大笔保险。

可见，真正的竞争并不是恶意诋毁，很多时候，赞美的力量要比诋毁的力量更强。在客户面前，如果能够真心地赞美竞争对手，就能让客户感受到你的豁达，从而对你逐步产生信任。在赞美对手的同时，你的人格魅力无形中打动了客户，让你向成交迈进了一大步。

总之，如果你是一名聪明的销售员，就绝对不要贬低竞争对手。这不仅仅是一名销售员心胸和人品的问题，更是职业道德问题。一个没有职业道德的人，很难在这个行业中立足。

生意不成就做朋友，切忌嘴不饶人

销售是一种以结果论英雄的游戏，销售就是要成交。没有成交，再好的销售过程也只能是风花雪月。在销售员的心中，除了成交，别无目标。但是顾客总是那么“不够朋友”，经常“卖关子”。

王鹏是一名业务员，这天，他去客户那里谈一笔生意。当他敲开总经理办公室的门之后，他发现总经理正在那里看一些文件，于是他表明自己的身份并说明来意，希望能够与总经理详细谈一下。

那位总经理并没有给他这个机会，而是对他说：“我现在很忙，你先和我的助理谈吧。”王鹏一听，心想：那怎么能行呢，一个助理又做不了主，我谈得再好也没有用。他明白了总经理说“忙”只是他推托的借口。

于是，他说：“现在是中午休息的时间，没有什么事情做，您就先听我说一说吧，也不会占用您多少时间的。”

那位总经理一听，生气地说道：“你怎么知道我现在没有事情做，难道你没有看到我正在看文件吗？耽误了我的事情你负得起责吗？赶快出去，别在这儿浪费我的时间。”

王鹏还想再说些什么，总经理直接就叫秘书把他“请”出去了。

相信很多销售员在去拜访客户时，都有过这样的经历：当你滔滔不绝、口干舌燥地向客户介绍产品时，客户往往会以各种各样的借口，就像上例中的总经理那样以“忙”“今天没时间”等为由来推托。于是，很多

人都选择了放弃，继续寻找下一个目标，或者直接对客户的推托进行反驳。

其实，有的时候客户的推托并不是绝对不想购买，作为销售人员，若你在这个时候放弃，则之前的所有努力就等于白费了，你的反驳也一定会让客户难堪，最终导致销售失败。因此，要想实现成交，销售员必须解开顾客的“心中结”才好。

艾洛克是一名优秀的保险销售员，他也遇到过无数次拒绝，那他又是怎样扭转乾坤的呢？

有一次，他向一位地毯公司的老板销售寿险。可是，那位老板一听“保险”两个字，就态度强硬地对艾洛克说：“不管你怎么花言巧语，我都不会买的。”

艾洛克虚心请教道：“那您能否告诉我，是什么原因让您如此肯定的吗？”

“唉，最近经济不景气，我们公司也跟着遭了殃，遇到了财政危机，而保险每年要‘抢走’我们8000美元左右，我可不想做傻事。除非公司财政一切恢复正常，否则我不会在保险上多花一分钱。”

地毯公司老板的这番话使谈话陷入了僵局，在别人看来，这场交易已然“山重水复疑无路”了，但是艾洛克并没有打退堂鼓，也没有规劝老板，只是追问道：“除了财政危机，还有其他特殊原因吗？也就是说，我想知道，是什么让您如此坚决？”

老板犹豫了一下，然后坦诚道：“你看得很准，我确实还有别的顾虑。”

“是什么顾虑让您如此谨慎呢？”

“是这样的，我有两个儿子，他们都大学毕业了，现在都在我自己的公司里努力工作。我不能那么自私，把公司赚来的所有利润都花在保险上，我总要为两个儿子着想一下吧？”

原来这才是真正的原因和顾虑，艾洛克知道了这个关键点，认为一切问题就都好解决了。

艾洛克笑着对老板说：“让我亲自为您设计一个方案吧，我保证您的财产不会流失一丝一毫。而且我的方案会全面地顾及您的儿子们，让他们因您而享有更好的保障。这不正是您最关心的事吗？”

艾洛克的保险方案不但解决了客户的难题，还解决了客户家人的难题，那么，你认为客户还能有什么理由拒绝这个好处多多的人寿保险呢？

艾洛克说：“只要你能让客户不断地说话，就等于他在帮你找出关键点。”艾洛克之所以成功，就是因为当他被客户拒绝时，并没有急赤白脸，而是有条不紊地刨根问底，仔细聆听，把拒绝当成一根牵引线，有效地找到客户潜藏的需求和顾虑，从而对症下药，有针对性地帮客户解决难题。

总之，销售员要明白，客户拒绝你，其实是一件非常正常的事情，为此，不要耿耿于怀，不要黯然神伤，更不要急赤白脸。作为一名优秀的销售员，当你遭到客户的拒绝时，你必须做到临危不乱，不动声色，用几句妙语化尴尬为开怀，这样才能有机会达成交易。